

**DESARROLLO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA
FEDERACIÓN FEDISPETROL CONFORME A LA NORMA ISO 9001-2015**

**NICOLL YESSSENIA MONTES FRANCO
ANA MARÍA POVEDA SÁNCHEZ**

PROYECTO DE GRADO

**DIRECTOR
ING. JULIO OCHOA**

**UNIVERSIDAD LIBRE
FACULTAD DE INGENIERÍA
INGENIERÍA INDUSTRIAL
BOGOTÁ D.C.
2017**

HOJA DE ACEPTACIÓN

El trabajo de grado titulado desarrollo de un sistema de gestión El trabajo de grado titulado “Desarrollo de un sistema de gestión de calidad para la federación Fedispetrol conforme a la norma ISO 9001-2015”, realizado por los estudiantes Ana María Poveda Sánchez y Nicoll Yessenia Montes Franco con códigos 62112031 y 62112060 respectivamente, cumple con todos los requisitos legales exigidos por la Universidad Libre para optar al título de Ingeniero Industrial.

Director del Proyecto

Firma del jurado 1

Firma del jurado 2

Bogotá D.C., 31 de julio de 2016

DEDICATORIA

Dedicamos nuestro proyecto de grado en primer lugar a Dios, porque sin él nada es posible, fue quien nos llenó de sabiduría, paciencia y perseverancia para al fin culminar este documento con satisfacción.

En segundo lugar lo dedicamos a nuestras familias quienes nos han dado ese apoyo y empuje para seguir adelante, y a pesar de las circunstancias no dejarlos caer en el camino.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a Dios por cada consejo sabio que nos dio durante el proceso, a nuestros profesores que de alguna manera han intervenido en el esclarecimiento de temas necesarios para el desarrollo de este proyecto.

A Fedispetrol les damos las gracias por ser tan serviciales y prestos a nuestras inquietudes y por habernos dado la oportunidad de desarrollar nuestro proyecto de grado en tan grandiosa empresa, a todos sus colaboradores quienes con su amabilidad, carisma y profesionalismo depositaron su granito de arena en nuestra formación profesional.

RESUMEN

Fedispetrol es una organización sin ánimo de lucro que busca como cualquier entidad conseguir el liderazgo en su mercado, a medida en que pasa el tiempo se han creado organizaciones gemelas a Fedispetrol que buscan crecer como federaciones y eso la obliga a buscar estrategias que la ratifiquen como la mejor federación de distribuidores minoristas de derivados líquidos del petróleo en el país.

Como decisión estratégica de la federación se determinó que el desarrollo de un sistema de gestión de calidad podría ayudar a que se genere un aumento en la satisfacción de sus grupos de interés y a su vez incrementar el Goodwill que potenciaría la afiliación de clientes potenciales.

Este Sistema de gestión de calidad se desarrolló cumpliendo lo determinado en la norma ISO 9001:2015, el enfoque basado en procesos, en riesgos y el mejoramiento continuo.

Palabras claves

Goodwill, federación, riesgos, calidad, procesos, mercado, afiliación, clientes.

ABSTRACT

Fedispetrol is a non-profit organization that seeks as any entity to achieve leadership in its market, as time passes there have been created twin organizations to Fedispetrol that seek to grow as federations and that forces it to search for strategies that ratify it as the best federation of retail distributors of liquid petroleum products in the country.

As a strategic decision of the federation it was determined that, the development of a quality management system could help to generate an increase in the satisfaction of its stakeholders and at the same time increase the Goodwill that would enhance the affiliation of potential customers.

This Quality Management System was developed in compliance with ISO 9001: 2015, the approach based on processes, risks and continuous improvement

Keywords

Goodwill, federation, risks, quality, processes, market, membership, customers

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

JUSTIFICACIÓN

1. GENERALIDADES

1.1. PROBLEMA

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo general

1.3.2. Específicos

1.4. DELIMITACIÓN DEL PROYECTO

1.5. METODOLOGÍA

1.5.1. Tipo de investigación

1.5.2. Cuadro metodológico

1.5.3. Marco legal y normativo.

1.6. MARCO REFERENCIAL

1.6.1. Antecedentes.

1.7. MARCO TEÓRICO.

1.7.1. Principales diferencias entre ISO 9001-2008 e ISO 9001-2015.

1.7.2. Diagnóstico.

1.7.3. Servqual.

1.7.4. Gráficas de control de suma acumulada.

1.7.5. Diagrama de Pareto.

1.7.6. Árbol de problema

1.7.7. ISO 31000:2009 para la gestión de riesgos.

1.8. MARCO CONCEPTUAL

2. DESARROLLO DEL PROYECTO

2.1 DESARROLLO DEL ESTADO DE LOS PROCESOS EN FEDISPETROL
PARA CONOCER EL PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO FRENTE A LOS
REQUISITOS DE LA NORMA.

2.1.1. Matriz diagnóstica.

2.1.2. Matriz DOFA.

2.2. DESARROLLO DE LAS HERRAMIENTAS DEL CONTROL ESTADÍSTICO
DE LA CALIDAD PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS E
INDICADORES DE GESTIÓN QUE PERMITAN EL ANÁLISIS, IDENTIFICACIÓN

Y MEJORA DE LOS PROCESOS INTERNOS PARA LA ADOPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA FEDERACIÓN.

2.2.1. Encuesta

2.2.2. Aplicación modelo SERVQUAL a Fedispetrol.

2.2.3. Aplicación del coeficiente del Alfa de Cronbach.

2.2.4. Indicadores

2.3. DESARROLLO DE LA DOCUMENTACIÓN REQUERIDA POR EL SGC EN FEDISPETROL BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA ISO 9001 VERSIÓN 2015.

3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

PROCESOS DE PLANEACIÓN O ESTRATÉGICOS

2.4. GENERAR UN PLAN DE AUDITORÍAS DE CALIDAD PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE LOS PROCESOS DE LA FEDERACIÓN

2.5. ANÁLISIS FINANCIERO PARA MEDIR LA VIABILIDAD DE LA APLICACIÓN DEL SGC EN LA FEDERACIÓN FEDISPETROL

3. CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Cuadro metodológico
Tabla 2 . Marco legal y normativo
Tabla 3. Matriz POAM
Tabla 4. Matriz PCI
Tabla 5. Análisis DOFA
Tabla 6. Estrategias DOFA
Tabla 7. Encuesta de perspectiva bajo el modelo SERVQUAL para Fedispetrol
Tabla 8. Encuesta de perspectiva bajo el modelo SERVQUAL para Fedispetrol
Tabla 9. Percepción y expectativas de Fedispetrol
Tabla 10. Brechas entre expectativa y percepción
Tabla 11. Alfa de Cronbach
Tabla 12. Alfa de Cronbach por sección
Tabla 13. Programa de auditoría
Tabla 14. Plan de auditoría de la Gestión de servicio
Tabla 15. Lista de verificación de la gestión de servicio
Tabla 16. Plan de auditoría para el SGC
Tabla 17. Lista de verificación para el SGC
Tabla 18. Plan de auditoria para la gestión de pólizas y trámites
Tabla 19. Lista de verificación para la gestión de pólizas y trámites
Tabla 20. Plan de auditoria para los servicios jurídicos y de representación
Tabla 21. Lista de verificación para los servicios jurídicos y de representación
Tabla 22. Plan de auditoria para la formación y capacitación
Tabla 23. Lista de verificación para la capacitación y formación
Tabla 24. Plan de auditoria para Asesorías
Tabla 25. Lista de verificación para Asesorías
Tabla 26. Plan de auditoría para la Gestión financiera
Tabla 27. Lista de verificación para la gestión financiera
Tabla 28. Plan de auditoría para la gestión de talento humano
Tabla 29. Lista de verificación para la gestión de talento humano
Tabla 30. Plan de auditoria para la revisoría fiscal
Tabla 31. Lista de verificación para la revisoría fiscal
Tabla 32. Costos de operación
Tabla 33. Costos de desafiliaciones
Tabla 34. Costos por viajes
Tabla 35. Valor de certificación
Tabla 36. Costos implementación del SGC
Tabla 37. Retorno de la inversión
Tabla 38. Flujo de caja del SGC
Tabla 39. VPN Y TIR

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1. Árbol de problema
- Figura 2. Afiliaciones y desafiliaciones en los últimos 6 años
- Figura 3. Modelo de formato Servqual
- Figura 4. Numeral 4 contexto de la organización
- Figura 5. Numeral 5 liderazgo
- Figura 6. Numeral 6 planificación
- Figura 7. Numeral 7 soporte
- Figura 8. Numeral 8 operación
- Figura 9. Numeral 9 evaluación del desempeño
- Figura 10. Numeral 10 mejora
- Figura 11. Resultado general del diagnóstico
- Figura 12. Matriz de Vester
- Figura 13. Coordenadas y determinación de la intersección (Matriz de Vester)
- Figura 14. Gráfico de matriz de Vester
- Figura 15. Fórmula para determinar el tamaño de la muestra
- Figura 16. Fórmula del coeficiente del Alfa de Cronbach
- Figura 17. Dispersión de expectativas y percepción promedio general
- Figura 18. Afiliaciones
- Figura 19. Diagrama de Pareto para indicador de afiliaciones
- Figura 20. Requisitos legales
- Figura 21. Venta de pólizas
- Figura 22. Árbol problema indicador de venta de pólizas
- Figura 23. Solicitudes resueltas
- Figura 24. Diagrama de Pareto para indicador de solicitudes resueltas
- Figura 25. Representación de afiliados
- Figura 26. Visitas realizadas
- Figura 27. Diagrama de Pareto para indicador de visitas realizadas
- Figura 28. Capacitaciones
- Figura 29. Comunicación a afiliados
- Figura 30. Costos generales

INTRODUCCIÓN

Hoy en día las organizaciones se han dado cuenta que no basta con la oferta de sus productos y/o servicios para ser competitivos en las organizaciones, es por esta razón que la implementación de la norma ISO 9001 ha tomado fuerza, ya que es una herramienta que da un plus diferenciador, pues da la seguridad a los consumidores de ser un producto con estándares altos de calidad. Fedispetrol en la búsqueda de la mejora continua, expresó su deseo de certificarse bajo la norma ISO 9001:2015.

En este documento el lector encontrará la implementación del SGC (Sistema de Gestión de Calidad) en la federación Fedispetrol, para lo cual se hizo un diagnóstico interno y externo, identificando así aspectos relevantes, adicionalmente se muestra el control estadístico aplicado mediante gráficas de control por sumatoria para los indicadores de los procesos, paralelo a esto se creó la documentación exigida para la certificación, tales como manuales, procedimientos, formatos, instructivos.

Como proceso de implementación se decidió establecer el programa de auditoria y los planes de auditoria del SGC cumpliendo el procedimiento establecido en la documentación del sistema y las directrices dadas por la ISO 19011:2011 para la realización de auditorías.

Finalmente para evaluar la viabilidad del proyecto se realizaron los flujos de caja del SGC, aplicando VPN y TIR, concluyendo que era viable el proyecto.

JUSTIFICACIÓN

La implementación del Sistema de Gestión de Calidad se ha convertido en una gran herramienta para las organizaciones hoy en día, ya que han entendido que mediante esta pueden llegar a alcanzar grandes estándares de competitividad en el mercado.

Fedispetrol se ha visto en la necesidad de demostrar su capacidad para proporcionar servicios que satisfagan los requisitos y necesidades del cliente, pues ha visto una pérdida significativa de afiliados, por lo que son conscientes que necesitan aumentar la satisfacción de estos, identificar los riesgos a los cuales se encuentran expuestos como organización y disminuir las no conformidades. Por lo anterior desean tener un factor diferenciador frente a su competencia y aunque ningún ente los ha obligado a implementarla, expresan su necesidad de tenerla. Vale la pena aclarar que a la fecha no cuentan con ninguna versión del sistema de gestión de calidad

La Universidad Libre siempre ha buscado dar un apoyo a la comunidad. Con base en estos lineamientos se busca desarrollar un sistema de gestión de calidad para la federación Fedispetrol conforme a la norma ISO 9001-2015. Ligado a esto se espera que el proyecto quede como base y guía para investigadores próximos de la misma universidad, convirtiéndose en una excelente fuente de consulta para los interesados en este tipo de problemas, los cuáles se han hecho frecuentes en empresas pequeñas y medianas.

De igual manera se busca ofrecer a Fedispetrol un apoyo en su desarrollo empresarial, ya que si no se corrigen ciertas formas de llevar a cabo algunos procesos difícilmente van a poder conseguir un crecimiento o aún más grave su propio sostenimiento. Se espera poder complementar y afianzar muchos conocimientos propios y necesarios para la vida profesional, especialmente en el área productiva y administrativa

1. GENERALIDADES

1.1. PROBLEMA

FEDISPETROL es la primera federación de distribuidores minoristas de derivados líquidos del petróleo del país, pero con el tiempo se conformaron otras federaciones del mismo tipo que generan diversidad en el gremio en el momento de decidir quiénes van a representar los intereses de cada distribuidor y en general de toda la comunidad gremial.

Fedispetrol sobresale por su historia y su buena constitución pero para generar mayores afiliaciones y sobresalir en el medio como organización debe ser estable, productiva y mejorar el servicio al cliente, para lo cual es un beneficio la implementación de un sistema de gestión de calidad que le permita certificarse y ser la primera federación de este tipo en tenerla, ya que así podrán brindar asesoría en calidad a los asociados de la federación, convirtiéndose en una ventaja competitiva, lo que a su vez atraerá mayores afiliaciones.

El proyecto es desarrollado en las instalaciones de FEDISPETROL ubicado en la Calle 55ª No. 19-63 barrio Divino Salvador.

Actualmente su portafolio de servicios es:

SERVICIOS GENERALES

- ❖ Trámite de solicitud de póliza de responsabilidad extracontractual para EDS ante SOLDICOM
- ❖ Radicación de póliza de responsabilidad extracontractual ante SICOM
- ❖ Radicación de pólizas de transporte de hidrocarburos
- ❖ Radicado de documentos ambientales ante las autoridades pertinentes
- ❖ Radicado de certificado de conformidad antes el ministerio de minas y energía
- ❖ Apoyo a solución de inconvenientes con la entidad SICOM

SERVICIOS JURÍDICOS

- ❖ Asesoría laboral, recepción de hojas de vida, verificación de currículum y referencias laborales y presentación de los candidatos de la EDS que lo requiera.
- ❖ Consultas, elaboración y liquidación de las prestaciones sociales de sus empleados tales como contratos, vacaciones, primas, actas de |descargos, liquidación de cesantías e intereses.

Revisión El proyecto será desarrollado en las instalaciones de FEDISPETROL ubicado en la Calle 55ª No. 19-63 barrio Divino Salvador.

Actualmente manejan un amplio portafolio de servicios, tales son:

SERVICIOS AMBIENTALES

- ❖ Asesoría ambiental vía web, telefónica o presencial
- ❖ Atendemos consultas relacionadas con todo tema ambiental tales como:
 - Trámite de permiso de vertimientos
 - Registro de vertimientos
 - Plan de contingencia
 - Plan de residuos peligrosos
 - Registro de residuos peligrosos
 - Publicidad exterior visual
 - Revisión de expedientes ante la autoridad ambiental competente
 - Sistemas de gestión de salud, seguridad en el trabajo de contratos con los mayoristas
- ❖ Guía para interpretación de los tributos

En la figura 1, se puede observar un árbol de problema. Los ítems inferiores se refieren a las causas, la parte media al problema y los ítems superiores las consecuencias en contra de la Federación.

Figura 1. Árbol de problema



Fuente. Autoras

Como se puede observar en la figura 1 el problema principal y el objeto de estudio es la desafiliación recurrente y la baja recepción de nuevos afiliados, causado por

la desorganización en los procesos, falta de estandarización y de factores diferenciadores respecto a la competencia e innovación referente al portafolio de servicios, también se evidencia falta de las funciones claras de cada cargo. Por todo lo anterior la implementación del SGC les será de gran ayuda, ya que este contribuirá en la estandarización y organización en sus procesos, adicionalmente dará mayor eficiencia y eficacia en los mismos.

Es necesario aclarar que existen muchas más causas que se pueden presentar para que un cliente se desafilie como se puede apreciar en la figura anteriormente presentada, pero para los objetivos del proyecto afrontarán sólo aquellas que pueden aliviarse con el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad, porque sabemos que a la vez se dejarán las bases para poder solucionar las demás causas que pueden contribuir al problema anteriormente descrito.

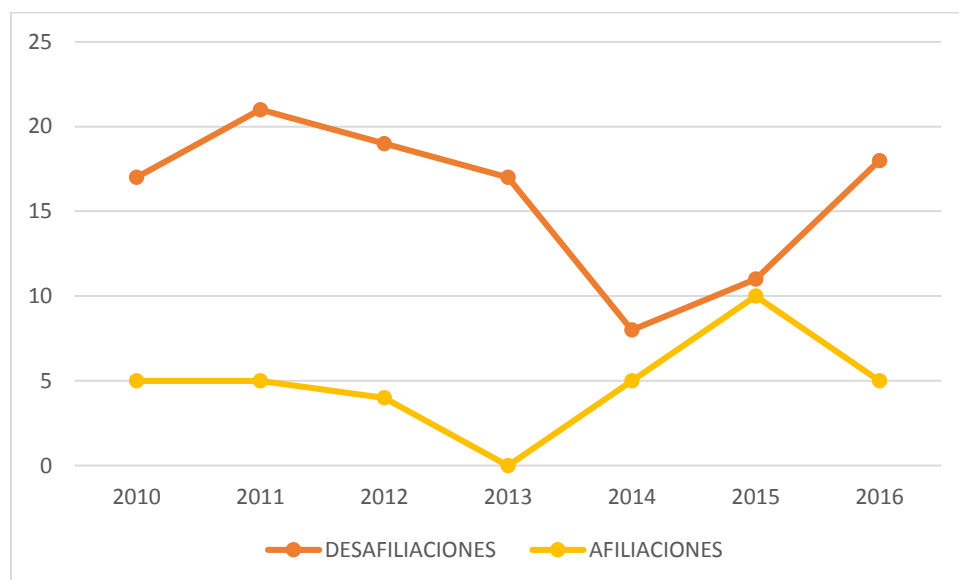
Desde comienzo de siglo se ha visto una disminución de asociados, debido a la fuerte competencia de Fendipetróleo, la federación que es considerada la mayor competencia para Fedispetrol.

Fendipetróleo ha estado implementando mejoras constantes en la prestación de los servicios e innovaciones de los mismos, lo que se ha visto reflejado en una mayor acogida de clientes.

Cabe resaltar que los únicos ingresos que recibe la federación vienen de la cuota de manutención que los asociados proporcionan a la federación por estar vinculados a esta. Esto quiere decir que al ser la única fuente de ingresos, las desafiliaciones ponen en riesgo la estabilidad económica de la institución.

A continuación se evidencia el panorama de afiliaciones y desafiliaciones de Fedispetrol en los últimos 6 años.

Figura 2. Afiliaciones y desafiliaciones en los últimos 6 años



En la figura anterior se observa del 2010 al 2013 una gran disminución en la consecución de afiliados, del 2013 al 2015 hay un importante crecimiento, pero se observa que a pesar del alza en los últimos años no se ha logrado superar el número de desafiliaciones por año. Razón por la cual la compañía quiere dar un cambio radical en la forma como se están llevando a cabo los procesos y cómo se gestiona la necesidad del sector para así impulsar a la federación y superar los datos estadísticos que en los últimos años preocupan a sus líderes.

La federación mediante entrevistas con el presidente y el director operativo (Younes, 2016) se ha evidenciado que es necesario para la compañía mejorar todos sus procesos operativos para eso formularon unos objetivos estratégicos que van encaminados a la generación de nuevos servicios para sus afiliados y la certificación en estándares de calidad de la ISO 9001.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué herramienta se debe desarrollar en Fedispetrol para lograr la retención de los afiliados garantizando la estandarización de sus procesos y la satisfacción de los afiliados?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo general

- Desarrollar el sistema de gestión de calidad en Fedispetrol conforme a la norma NTC ISO 9001 versión 2015 buscando la estandarización de sus procesos operativos, la satisfacción y retención de los afiliados.

1.3.2. Específicos

- Diagnosticar el estado de los procesos en Fedispetrol para conocer el porcentaje de cumplimiento frente a los requisitos de la norma.
- Desarrollar las herramientas del control estadístico de la calidad para el mejoramiento de los procesos e indicadores de gestión que permitan el análisis, identificación y mejora de los procesos internos para la adopción del sistema de gestión de calidad en la federación.
- Desarrollar la gestión de riesgos asociada a los procesos de la Federación con base en la identificación, medición y control para determinar las acciones de mejora
- Desarrollar la documentación requerida por el SGC en Fedispetrol bajo los lineamientos de la ISO 9001 versión 2015.

- Establecer Generar un plan de auditorías de calidad para el mejoramiento continuo de los procesos de la Federación
- Elaborar un análisis financiero para medir la viabilidad de la aplicación del SGC en la Federación Fedispetrol

1.4. DELIMITACIÓN DEL PROYECTO

- Temático: El presente proyecto se desarrolló bajo la normatividad ISO 9001:2015
- Espacial: El proyecto fue desarrollado en la Federación Fedispetrol ubicada en la ciudad de Bogotá, calle 55a No. 19-63
- Cronológico: El desarrollo de éste trabajo de grado, se planeó para una duración de 12 meses a partir de la aprobación de la propuesta de investigación.

1.5. METODOLOGÍA

1.5.1. Tipo de investigación. Según los tipos de investigación que se plantea Roberto Hernández Sampieri (Sampieri, 2010) en su libro Metodología de la investigación, el presente proyecto resalta características de un tipo de investigación mixta, teniendo parte de enfoque cualitativo en donde se podrá diferenciar en los métodos utilizados para la realización del primer objetivo del proyecto, dirigido a la interpretación de información para obtener el diagnóstico de la empresa, en cuanto a la parte cuantitativa del proyecto, se diferenciara en la interpretación de datos mediante cálculos matemáticos que dará soporte de los resultados que se van obteniendo a medida en que avance el proyecto.

1.5.2. Cuadro metodológico. En la tabla 1 se presenta el cuadro metodológico de este proyecto, donde se muestra con claridad los objetivos del mismo, de igual manera cada uno tiene sus actividades específicas, metodología y técnicas de recolección de datos.

Tabla 1. Cuadro metodológico

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES	METODOLOGÍA	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
Diagnosticar el estado de los procesos en	Visitas a la empresa.	Observación de las instalaciones y sus procesos.	Uso de diarios de campo.

Fedispetrol para conocer el porcentaje de cumplimiento frente a los requisitos de la norma	Recolección de información primaria.	Ejercicios de lluvia de ideas que permitan identificar las variables principales que inciden en el proceso.	Uso de diarios de campo.
	Organización de la información.	Construcción de matriz de diagnóstico teniendo en cuenta los requisitos de la norma.	Uso de la matriz diagnóstico y norma ISO 9001-2015
		Construcción de matrices de análisis externo e interno de la organización para conocer el estado actual de la organización.	Uso de matriz POAM y PCI para el análisis interno y externo.
	Análisis e interpretación de la información.	Establecer la posición actual de la compañía frente a los requisitos de la norma y el mercado.	Informe diagnóstico, matrices, esquemas y gráficos.
	Definición de los diagramas de flujo Identificación de factores claves en la prestación de los servicios		
Desarrollar las herramientas del control estadístico de la calidad para el mejoramiento de los procesos e indicadores de gestión que permitan el análisis,	Reunión con el equipo de trabajo para dar a conocer el resultado del diagnóstico	Mediante presentación visual se muestran los porcentajes de cumplimiento de la organización frente a la norma	Presentación Power Point
	Identificación de procesos bajo control y fuera de control	Mediante técnicas estadísticas se establecen que procesos están dentro de control	Consulta bibliográfica, entrevista con la alta dirección.

identificación y mejora de los procesos internos para la adopción del sistema de gestión de calidad en la federación.		estadísticos y que procesos no lo están	
	Identificación de la metodología de control estadístico que más se acople a los procesos de Fedispetrol	Teniendo en cuenta los resultados de la actividad anterior, se establece una metodología de control estadístico para Fedispetrol	Consulta bibliográfica.
	Determinar el protocolo de manejo de acciones correctivas, preventivas y de mejora	Seleccionar la técnica estadística que más se acople al tipo de acción y de proceso	Consulta bibliográfica.
	Establecimiento de procesos de monitoreo y control	Teniendo en cuenta los indicadores de gestión y el procesos de acciones correctivas, preventivas y de mejora se determina que proceso es recomendable para Fedispetrol para el monitoreo y control de sus procesos críticos	Consulta bibliográfica, resultados previos.
	Determinar los objetivos, metas, servicios y actividades a controlar	Mediante la revisión de las matrices de caracterización de procesos y objetivos y metas se determina que proceso o actividad se necesita controlar	Revisión documental y entrevista a la alta dirección, guía para la construcción de indicadores de gestión
	Determinar la naturaleza del indicador	teniendo en cuenta lo que se quiere medir se	Consulta bibliográfica, entrevista con la alta

		propone la medida que se va a utilizar junto con las palabras claves que lo van a constituir	dirección, mapa de procesos, caracterización de los procesos.
	Realizar instructivo en donde se indique responsable, tiempo y procedimiento a seguir para la realización de las mediciones	mediante un documento escrito se expone el instructivo con procedimiento y explicación de cada indicador	Consulta bibliográfica.
		Socialización de los indicadores y el impacto a la organización	Actas de socialización de resultados y listados de asistencia
Desarrollar la gestión de riesgos asociada a los procesos de la Federación con base en la identificación, medición y control para determinar las acciones de mejora	Determinación de la misión, visión, objetivos de calidad y políticas de calidad	Lluvia de ideas con los representantes de la organización y los representantes del sistema de gestión	Material informativo para la construcción de misión, visión y objetivos
	Desarrollo de matriz de objetivos y metas con requisitos faltantes de la norma y metas propuestas a corto y mediano plazo	Desarrollo de matriz de objetivos y metas en donde se determinen tiempos, responsables y recursos necesarios para cada requisito.	Matriz de objetivos y metas y cronograma de actividades
	Socializar los objetivos del sistema a la organización	Mediante presentación visual se muestran los requerimientos del sistema, tiempos y responsables del mismo, así como también la misión, visión y objetivos.	Presentación Power Point, folletos

	Caracterización de los procesos según NTC 5906	Se clasifican los procesos teniendo en cuenta su naturaleza	Matriz de procesos y procedimientos (mapa de procesos), formato de caracterización de procesos
	Caracterización de los procesos según NTC 5906	Se identifican las entradas	Manual de procesos y procedimientos (mapa de procesos), formato de caracterización de procesos
	Realizar el listado de los riesgos potenciales	Se definen las actividades	Entrevistas, uso de diarios de campo, ISO 31000, consulta bibliográfica, técnica PEST.
		Se traza un procedimiento de mejora teniendo en cuenta el ciclo PHVA	
		Se identifican las salidas	
		Se identifican los riesgos inherentes en los procesos de la organización, se definen y clasifican los factores de riesgos.	
	Realizar el Listado de priorización de riesgos	Se realiza el análisis de vulnerabilidad y amenaza para determinar la prioridad de cada riesgo, se registra en la matriz de priorización	ISO 31000, consulta bibliográfica, entrevista, resultados previos, técnica PEST
	Realizar la anulación de riesgos y/o planes de contingencia	Según la priorización de los riesgos mediante técnicas de mitigación y control de riesgos se realiza un plan de contingencia	ISO 31000, consulta bibliográfica, resultados previos, técnicas de anulación y mitigación de riesgos, técnica PEST.

		para la federación	
	Realizar la valoración de riesgos	Teniendo en cuenta los resultados presentes en las actividades previas se realiza un tipo de tratamiento para controlar y mitigar los riesgos establecidos anteriormente.	ISO 31000, Herramientas para la valoración de riesgos, resultados previos, técnica PEST.
Desarrollar la documentación requerida por el SGC en Fedispetrol bajo los lineamientos de la ISO 9001 versión 2015.	Realizar documentación informativa (instructivos) en donde se especifique el funcionamiento de cada ítem	Teniendo en cuenta cada proceso se realiza un instructivo de manejo y elaboración de requisitos necesarios del SGC	Norma ISO 9001 versión 2015
	Realización del manual de calidad	Con la norma ISO 9001, la matriz de objetivos y metas y el mapa de procesos se crea el manual de calidad como guía del sistema de gestión	Apoyo de los empleados, información estructural de la empresa, mapa de procesos, matrices, ISO 9001
	Realización del plan de calidad	Se realizan entrevistas a las estaciones de servicio y directivos de la organización con el fin de determinar para ellos que es necesario para tener calidad en la federación	Cuestionario de preguntas, grabadora

	Realizar procedimientos para asesorías y demás procesos de atención al cliente	Teniendo en cuenta la caracterización de los procesos se estandariza la forma en la que se hace el contacto con el cliente en primera medida mediante las asesorías	Entrevistas a estaciones de servicio y personal de Fedispetrol
	Realizar formatos de SGC	Teniendo en cuenta la caracterización de los procesos se generan formatos para los tramites externos e internos de la organización	Entrevistas a personal de Fedispetrol, registros históricos
	Realizar formatos de SGC	Poner en conocimiento dichos formatos a los responsables de su tramite	Reunión de trabajo con miembros de la empresa.
	Realización de manual de funciones	Recolección de información sobre cada cargo, responsabilidades y riesgos	Entrevistas a los representantes de cada cargo
	Elaboración de matriz de control de documentos y registros	Teniendo en cuenta los documentos existentes del sistema se realiza de forma digital la matriz que controla la existencia magnética y física de los documentos del sistema	Documentos sistema de gestión de calidad

Generar un plan de auditorías de calidad para el mejoramiento continuo de los procesos de la Federación	Definición de los criterios de la auditoria	Se establece la frecuencia, el perfil de los auditores, el grupo de auditores y requisitos para calificar los auditores, objetivos de la auditoria.	Entrevistas, documentación del sistema de gestión de calidad, indicadores de gestión, revisión bibliográfica, ISO 9001, norma técnica NTC ISO 19011
	Revisión de la documentación aplicable	Se hace una revisión de la documentación del sistema que debe ser del conocimiento del auditor.	Documentos sistema de gestión de calidad, norma técnica NTC ISO 19011
	Realización del formato de auditoria	Teniendo en cuenta los criterios de auditoria y los procesos a auditar se realiza el formato de auditoria	ISO 9001, documentos del sistema de gestión, norma técnica NTC ISO 19011
Elaborar un análisis financiero para medir la viabilidad de la aplicación del SGC en la Federación Fedispetrol	Determinación de los costos incurridos para la implementación del SGC Socialización de resultados	Análisis financiero	Consulta bibliográfica Reuniones con las directivas de Fedispetrol

Fuente: Autoras

1.5.3. Marco legal y normativo. Para poder llevar a cabo el correcto desarrollo del presente proyecto, se debe tener en cuenta la normatividad que acoge al proyecto y al sector.

Tabla 2 . Marco legal y normativo

NORMA	TEMA
NORMA ISO 10002:2004	Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en

	las organizaciones
ISO 10006:2003	Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la gestión de la calidad en proyectos
NTC ISO 9000:2005	Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario
NTC ISO 9004:2005	Gestión para el éxito sostenido de una organización — Enfoque de gestión de la calidad
NORMA ISO 10003:2007	Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para la resolución de conflictos de forma externa a las organizaciones
NORMA ISO 10005:2005	Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para los planes de calidad.
ISO 10001:2007	Material para ser usado como referencia en capacitación, versión no oficial
NTC ISO 9001:2008	Sistemas de gestión de la calidad- requisitos
NTC ISO 31000:2009	Gestión del Riesgo. Principios y Directrices para la gestión del Riesgo.
NTC ISO 19011: 2011	Directrices para la auditoría de los Sistemas de gestión
NTC ISO 9001:2015	Actualización de la cuarta edición de la norma ISO 9001:2008.
DECRETO 1521:1998	Almacenamiento, manejo, transporte y distribución de combustibles líquidos derivados del petróleo
DECRETO 4299:2005	Distribuidor minorista
LEY 232:1995	Requisitos para establecimientos comerciales

Fuente: Autores

1.6. MARCO REFERENCIAL

Fedispetrol es una Federación de tipo gremial sin ánimo de lucro, creada para fomentar el desarrollo de los distribuidores minoristas de combustibles líquidos y gas natural vehicular. Teniendo en cuenta esto se da por sentado que la razón de ser de la federación propiamente dicha radica en la necesidad que tiene este mercado en particular de ser respaldado por una organización que agrupe al gremio y lo ayude a crecer y ser sostenible ante los cambios económicos y políticos del país.

1.6.1. Antecedentes. Al pasar el tiempo se ve como las empresas buscan la manera de ganar más mercado, es por esta razón que buscan la implementación de la norma ISO 9001:2015, ya que es un factor diferenciador frente a la

competencia.

Entre los proyectos que se investigaron y fueron tomados como referencia está el titulado “Actualización del sistema de gestión de calidad de la empresa: Colectivos Del Café Ltda. a la norma ISO-9001-2015.” El objetivo principal de este proyecto era darle cumplimiento a todos los requisitos de la norma vigente en temas de calidad, con el fin de mejorar el servicio prestado por la empresa a sus clientes.

El planteamiento del problema de los estudiantes se basó en la necesidad de la industria de estar preparada ante las nuevas exigencias de los mercados y los clientes llevan a determinar que las empresas deben buscar el aseguramiento de la calidad como punto sensible del éxito o fracaso en cualquier industria. Esto se busca principalmente con planes estratégicos que estén orientados al mejoramiento de la calidad en servicios, productos y procesos.

El proyecto llamado “Diseño, documentación, implementación y evaluación de un sistema de gestión de calidad en la Cooperativa de Vigilantes Independientes del Sur “Coovisur CTA”, basado en la norma NTC ISO 9001:2008.” describe la forma en la que la compañía direccionará su plan estratégico para buscar la certificación de la norma y a la vez garantizar el buen funcionamiento del sistema en pro de los objetivos organizacionales que se han propuesto.

Un muy buen referente es el proyecto titulado “Desarrollo de un sistema de gestión de calidad en la compañía Tecnología Predictiva Kontrolar T.P.K Ltda. bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015.” Kontrolar T.P.K. es una empresa que se dedica al diseño, ingeniería, implementación de aislamientos acústicos, análisis y medición de ruido, alineación de maquinaria, medición y análisis de vibraciones y diseño de tuberías. A nivel interno se preguntaron si en verdad estaban transmitiendo la calidad que procuraban a sus clientes, fue allí cuando llegaron a la conclusión de que tenían la necesidad de estandarizar, medir, controlar y realizar seguimiento. La empresa deseaba obtener un valor agregado en sus productos y a su vez lograr tener ventajas competitivas, razón por la cual consideraron como solución el desarrollo de la norma ISO 9001:2015.

1.7. MARCO TEÓRICO.

La versión de la ISO 9001 más reciente publicada el día 23 de septiembre del 2015, trajo consigo cambios importantes que marca un camino de transición difícil para las empresas certificadas. Una de las modificaciones más importantes es las incorporaciones de la gestión del riesgo, es una propuesta interesante, ya que se interrelaciona dos normas importantes de la ISO, la ISO 9001 y la ISO 31000. También da mucha relevancia a la gestión basada en los riesgos y en los procesos

en los sistemas de gestión de calidad. Lo que se busca es ligar todo el trabajo que las organizaciones realizan para predecir y manejar los riesgos organizacionales internos y externos con el SGC.

En esta versión la norma pretende vincular de una forma más directa a la alta dirección y se ve reflejado en la suspensión del término “representante de la dirección” para darles mayor participación a los dirigentes que son los principales protagonistas del sistema que se quiere plantear.

1.7.1. Principales diferencias entre ISO 9001-2008 e ISO 9001-2015. A continuación se presentan las principales diferencias entre las dos versiones más recientes de la norma ISO 9001 (Acceso Global , 2015):

- 1) Se da un espacio en el que la nueva norma explica la ISO 9001 y la ISO 9004, adicional a esto se mencionan las normas de la familia 10000 como apoyo y acompañamiento de la nueva versión.
- 2) Se da un espacio exclusivo al ciclo PHVA, la antigua versión lo mencionaba, pero esta dedica un espacio importante al planteamiento de Deming.
- 3) Uno de los apartados más importantes de la nueva versión es la incorporación del pensamiento basado en los riesgos y su vinculación con la norma ISO 31000.
- 4) Se busca la integración con las demás normas ISO y se le da una “estructura de alto nivel”.
- 5) La nueva versión de la ISO le da importancia al reconocimiento del contexto tanto externo como interno de la organización.
- 6) A pesar de ser el cliente la principal variable en términos de calidad, la nueva norma le da relevancia a las partes interesadas, como por ejemplo, proveedores, gobierno, accionistas, etc.
- 7) La nueva versión de la norma no obliga a las empresas a tener un manual de calidad, pero sí reconoce la importancia de tener los procesos documentados sobre todo los del sistema de gestión de calidad.
- 8) La nueva versión reconoce la importancia de determinar los riesgos y las oportunidades, como también le da prioridad al reconocimiento de las responsabilidades y autoridades de los procesos.
- 9) La nueva norma no requiere un representante de la alta dirección, según el contexto de la norma se infiere que lo que se busca es tener varias personas que contribuyan al sistema mediante la designación de roles y responsabilidades.
- 10) A diferencia de la antigua versión, la nueva ISO hace hincapié en la predisposición de recursos para el seguimiento y medición y la importancia de conservar los registros documentados de dicha medición.
- 11) La nueva versión es clara a la hora de determinar que toda la información es significativa a la hora de realizar la mejora continua de los procesos.

1.7.2. Diagnóstico.

- **Matriz POAM.** La matriz POAM es una herramienta de diagnóstico que

define el tipo y el nivel de impacto que tienen los factores externos en la federación calificándose con A, M y B, que denotan alto, medio y bajo respectivamente. Esta matriz fue utilizada como parte del proceso de realización de la matriz DOFA, teniendo en cuenta que los factores externos ayudan a determinar las oportunidades y amenazas.

- **Matriz PCI.** La matriz PCI es una herramienta de diagnóstico que determina cómo afectan los ítems preestablecidos a la federación en su contexto interno. Esta matriz fue utilizada como parte del proceso de realización de la matriz DOFA, teniendo en cuenta que los factores internos ayudan a determinar las fortalezas y debilidades.

1.7.3. Servqual. Según (Duque, 2005) Es una herramienta para la medición de la calidad en un determinado servicio con el fin de proporcionar una ventaja competitiva, esto se logra mediante la correcta interpretación de las necesidades del cliente.

Teniendo en cuenta que los servicios son intangibles y eso dificulta su medición la herramienta proporciona una clasificación de variables con preguntas estandarizadas que identifican los elementos que generan valor para los clientes, a partir de esto se buscan modificaciones y mejoras a los procesos para obtener un mejor servicio.

Para garantizar el éxito del modelo se debe tener en cuenta los siguientes factores (rodas5, 2006):

- Diferencia entre las expectativas del cliente y la interpretación que tiene la compañía sobre las expectativas del cliente.
- Diferencia entre lo percibido por la dirección y las especificaciones
- Diferencia entre las especificaciones de calidad y el servicio prestado
- Diferencia entre el servicio prestado y la comunicación exterior

Cada cuestionario estará conformado por 5 categorías:

- 1 a 4= Tangibles
- 5 a 9= Fiabilidad
- 10 a 13= Capacidad de respuesta
- 14 a 17= Seguridad
- 18 a 22= Empatía

A continuación, se presenta un modelo de formato Servqual para el registro de la calidad percibida por el cliente.

Figura 3. Modelo de formato Servqual

CALIDAD PERCIBIDA							
1 Los equipos de..... son aparentemente modernos.	1	2	3	4	5	6	7
2 Las instalaciones de..... son atractivas visualmente.	1	2	3	4	5	6	7
3 Los empleados de..... tienen una apariencia correcta.	1	2	3	4	5	6	7
22 Los empleados de..... comprenden las necesidades específicas de sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7

Tomado de: MODELO SERVQUAL (PASCUAL) Recuperado el 24 de marzo de 2017, <https://rodas5.us.es>

1.7.4. Gráficas de control de suma acumulada. Son apropiadas para casos donde se tienen variaciones pequeñas.

La diferencia principal de este tipo de gráficas de control respecto a las tradicionales es la manera de considerar los datos, pues en las tradicionales se tiene en cuenta los datos previos, lo que conlleva establecer subgrupos de la muestra.

1.7.5. Diagrama de Pareto. Este diagrama es una representación gráfica de una serie de datos, su ubicación en la gráfica es de forma descendente, su mayor aplicación radica en el análisis y estudio de resultados separando o diferenciando los vitales de los muchos triviales.

A vitales se refiere el número de categorías que se encuentran dentro del 80% visible en la curva del porcentaje acumulado. Las demás quedan como categorías triviales, las cuales representan el 20% de la curva del porcentaje acumulado.

Se puede presentar cierta dificultad a la hora de interpretar el resultado de un diagrama Pareto ya que las barras muchas veces pueden no presentar una diferencia marcada con respecto a las otras. Para esto el mejor método de interpretación de resultados es el análisis de las causas. Igualmente para el éxito del estudio del diagrama Pareto es recomendable previamente realizar de una forma detallada la categorización de los datos.

1.7.6. Árbol de problema. Es una herramienta útil a la hora de determinar causas y posibles efectos de un problema previamente identificado. Su construcción facilita la toma de decisiones ya que delimita y direcciona las causas para determinar el curso de acción que más beneficie a la organización a la hora de resolver el problema en cuestión.

1.7.7. ISO 31000:2009 para la gestión de riesgos. Si bien la gestión de los riesgos es una herramienta que las organizaciones han tenido en cuenta por ser de mayor utilidad a la hora de controlar la incertidumbre, la norma ISO 31000:2009 implementa directrices que ayudan a construir principios por los cuales se dará funcionamiento a la gestión de riesgos de forma que, esta sea óptima y satisfactoria para cualquier organización.

Esta norma está dirigida a cualquier tipo de organización sin importar su actividad o tamaño. A groso modo incorpora los siguientes pasos a seguir para la gestión de riesgos y los cuales serán representados en la matriz de riesgos que debe ser implementada y gestionada por la organización.

1. Identificación de riesgos
2. Análisis de riesgos
3. Evaluación de riesgos
4. Tratamiento de riesgos

Para el éxito de la gestión de riesgos es necesario complementar los pasos anteriormente dados con el seguimiento y revisión de la matriz y la comunicación y consulta de esta a todos los implicados.

1.7.8. Análisis financiero. Es la forma de evaluar la viabilidad financiera de los proyectos en las empresas, determinando el período de tiempo en el cual se recuperará el dinero invertido y se empezará a ver rentabilidad

1.8. MARCO CONCEPTUAL

- Alta dirección: (Expero, s.f.) Un grupo de personas con la responsabilidad de administrar toda la organización, también son llamados ejecutivos.
- Auditado: (Sciolo, 2006) Persona u organización a quien se le realiza la auditoría, se verifica que esta cumpla a cabalidad con todos los compromisos adquiridos
- Auditor: (Univalle, 2014) Persona u organización quien realiza la auditoría, anotando todas las anomalías que vea de la persona auditada, para luego llevarlas a un plan de acción y/o mejora.
- Auditoría: (González, 2014) Inspección a diferentes procesos de la organización, donde se busca determinar el actuar frente a los mismos, procurando su mejora continua.
- Beneficio/costo: (Canada, 1978) Es una técnica utilizada para evaluar los beneficios de una inversión, muestra la relación entre los egresos e ingresos de un proyecto.

- Calidad: (Expero, s.f.) Característica referida a que un conjunto de características estén conforme con los requisitos
- Capacidad: (Organización panamericana de la salud, 2010) Potencial que tienen las organizaciones para cumplir con los planes en cuanto a producto, servicio y actividades en las que se vea incluida
- Cliente: (Universidad de Guadalajara, 2012) Una persona u organización que utiliza algún servicio de un profesional o empresa.
- Conformidad: (Expero, s.f.) Término en el que se expresa el cumplimiento de uno o varios requisitos a alguna norma
- Control de calidad: (Debitoor, 2017) Mecanismos expresos que determinan incumplimiento de requisitos
- Cultura organizacional: (Rodríguez, 2004) Comportamiento aceptable dentro de la organización, el cual cumple con sus lineamientos
- Eficacia: (Mokate, 1999) Término que se refiere a cuándo se cumplen los planes
- Eficiencia: (Arango, 2014) Alcanzar los planes establecidos con la menor cantidad de recursos utilizados
- Gestión: (Eoi, 2012) Actividades dirigidas a cumplir algún objetivo
- Gestión de la calidad: (Anónimo, 2011) Actividades dirigidas a cumplir algún objetivo relacionado con la calidad
- Liderazgo: (Wolff, s.f.) Influencia de una persona sobre otra u otros
- Mejora continua: (Aguilera, 2009) Actividades encaminadas a aumentar cada vez los resultados
- No conformidad: (Gonzalez, Calidad y Gestión, 2016) Término en el que se expresa el incumplimiento de uno o varios requisitos a alguna norma
- PHVA: (Jimeno, 2014) Planear, hacer, verificar y actuar, ciclo de la mejora continua

- Planear: (Amador, 2002) Proyectar actividades futuras en pro del correcto funcionamiento y logro de los objetivos y fundamentos organizacionales.
- Programa de auditorías: (ISO, 2011) Cronograma establecido para la realización de las auditorías
- Proveedor: (Universidad Santiago de Cali, s.f.) Persona u organización que da un servicio a otras organizaciones o personas
- Requisito: (Cano, 2005) Condición para que se lleva a cabo una o varias actividades futuras.
- Riesgo: (Serra, 2010) Posibilidad de que suceda algún hecho indeseable donde se sufra un perjuicio o daño
- Satisfacción del cliente: (Galviz, 2011) Es la medida en que un consumidor o cliente expresa su conformismo con el servicio o producto en cuestión, basado en las expectativas
- Sistema: (Agroindustria, s.f.) Conjunto de componentes tales como normas y reglas, que están relacionadas entre si
- Sistema de gestión de calidad: (Gonzalez, Calidad y gestión, 2012) Es una herramienta que contribuye con el círculo de la calidad (Planear, hacer, verificar y actuar), por medio de indicadores y estándares que pretenden la mejora continua de la calidad en la organización

2. DESARROLLO DEL PROYECTO

Como se mencionó en el capítulo anterior el presente documento es el desarrollo del proyecto tomado como opción de grado en Ingeniería Industrial, titulado “Desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad para la Federación Fedispetrol conforme a la norma ISO 9001:2015”.

A continuación el lector encontrará el desarrollo de cada uno de los objetivos con las metodologías y explicaciones pertinentes.

2.1 DESARROLLO DEL ESTADO DE LOS PROCESOS EN FEDISPETROL PARA CONOCER EL PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO FRENTE A LOS REQUISITOS DE LA NORMA.

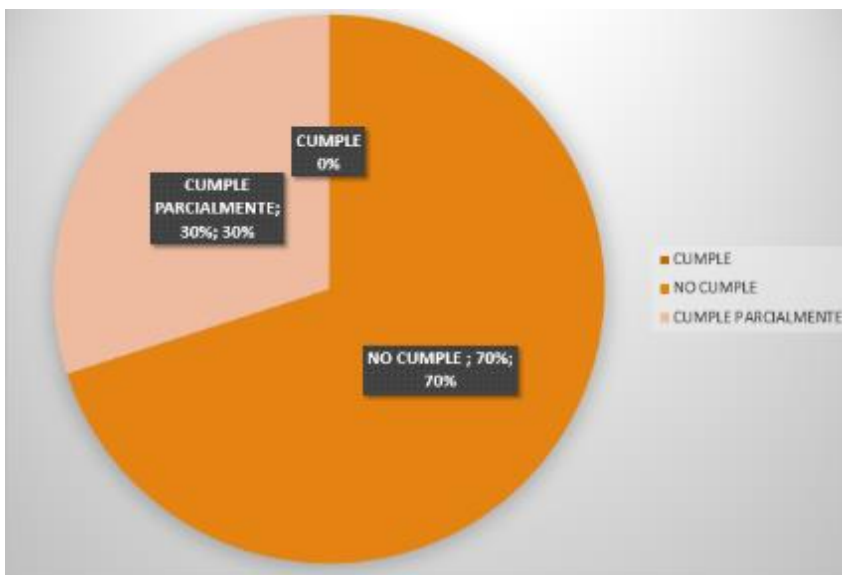
2.1.1. Matriz diagnóstica. Con el fin de identificar las deficiencias de la Federación frente a los requerimientos de la norma ISO 9001:2015, se realizó un diagnóstico donde se evaluó el cumplimiento en cada uno de los ítems.

Para el desarrollo de este diagnóstico se realizaron entrevistas con la alta dirección de la federación la cual está conformada por el director ejecutivo y el presidente. La matriz diagnostica contiene preguntas específicamente formuladas para verificar el cumplimiento normativo.

A continuación se presenta el resumen de resultados del diagnóstico.

Frente al numeral 4 el cual trata del contexto de la organización, se evidenció un cumplimiento total del 0% y parcial del 30%, tal como se ve en la figura 4.

Figura 4. Numeral 4 contexto de la organización



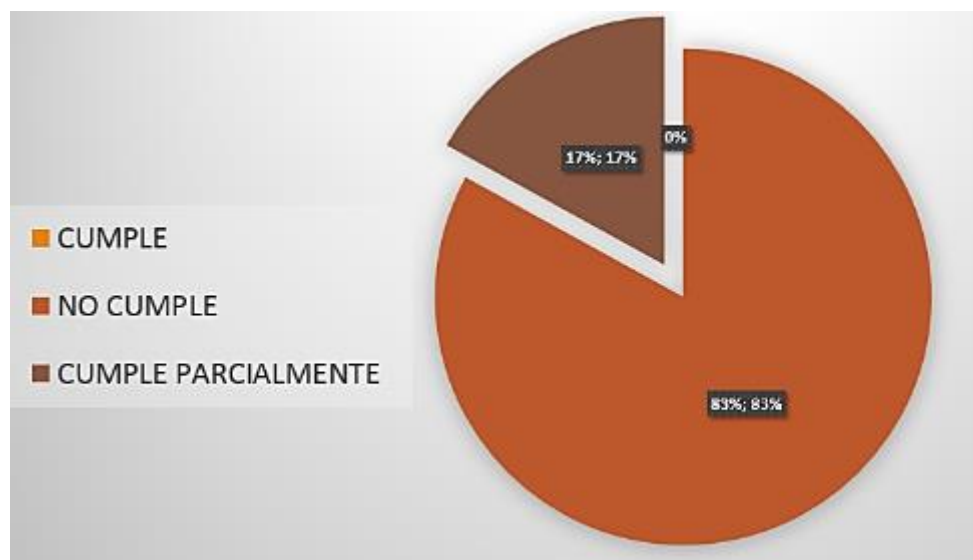
Fuente. Autoras

En este apartado se evidenció:

- Desconocimiento de la Federación frente a su entorno
- A pesar de reconocer las partes interesadas que interfieren directamente en la organización, no se cuenta con un documento que evidencie dicho reconocimiento, es preciso aclarar que adicional al reconocimiento se deben conocer las necesidades de dichas partes que la federación debe cubrir.
- No poseen departamento de calidad y por ende poseen total desconocimiento frente a la misma.

El numeral 5, referente al liderazgo evidencia un cumplimiento total del 0% y parcial del 17% frente a los requerimientos de la norma (Figura 5).

Figura 5. Numeral 5 liderazgo



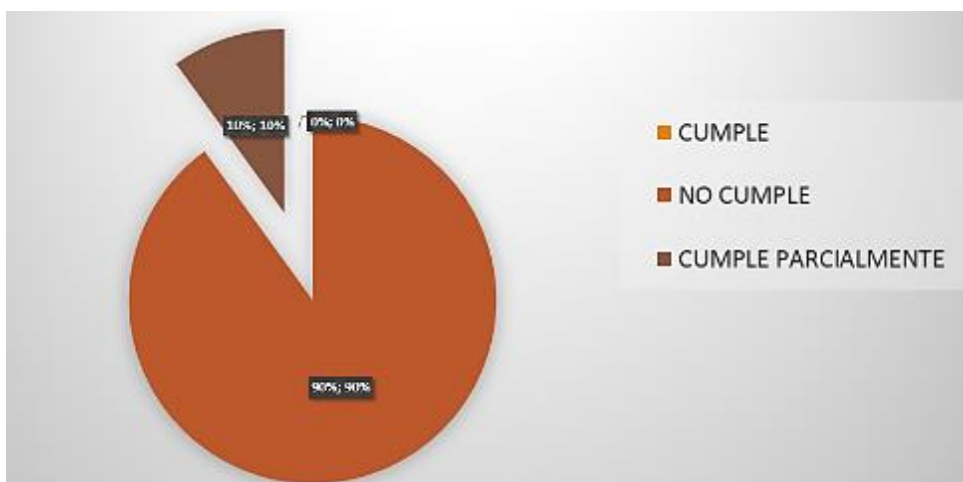
Fuente. Autoras

En este numeral se encontró que la Federación:

- Al no poseer un sistema de gestión de calidad, la alta dirección no ha constituido la política de calidad ni los objetivos de calidad.
- No estima un presupuesto anual para el sistema de gestión de calidad, lo cual es responsabilidad de la alta dirección
- No determina claramente los roles de sus colaboradores

En el numeral 6 el cual se refiere la planificación se encontró un cumplimiento total del 0% y parcial del 10%, tal como se puede observar en la figura 6.

Figura 6. Numeral 6 planificación



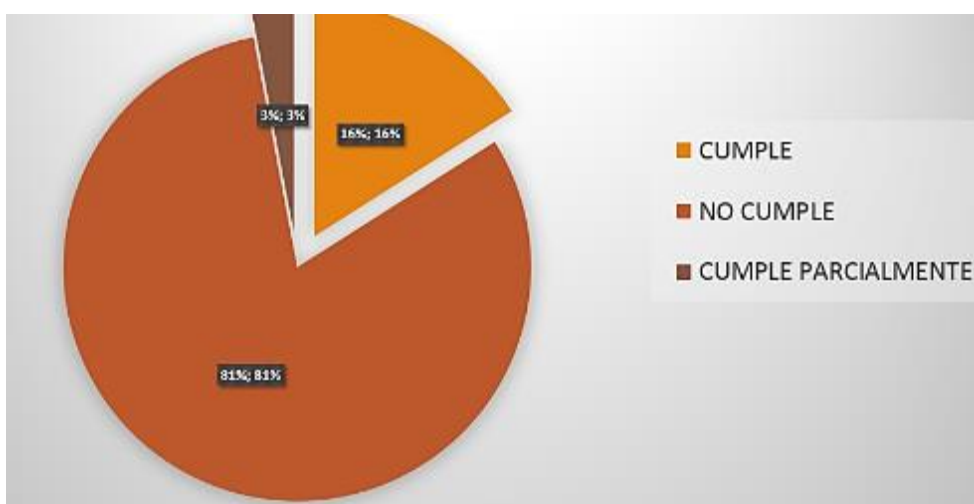
Fuente. Autores

El diagnóstico realizado a la federación frente al numeral 6 reflejó:

- La necesidad de una identificación de riesgos y oportunidades, para lo cual se debe realizar acciones de medición, mitigación y control de riesgos.
- La ausencia de seguimiento a las acciones del sistema, para que estos sean proporcionales al impacto de la conformidad de los servicios.
- La falta de medición de los objetivos de calidad, esto se logra con indicadores de gestión, adicional a esto se debe hacer el seguimiento de estos objetivos para verificar el cumplimiento.

El numeral 7 evalúa los aspectos de soporte de la Federación, en este se encontró un cumplimiento total de 16% y parcial de 3% (Figura 7)

Figura 7. Numeral 7 soporte



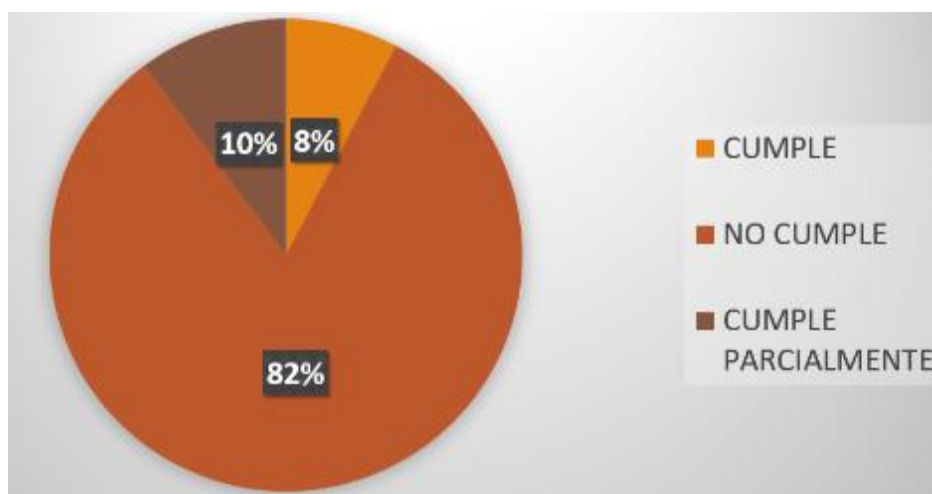
Fuente. Autores

En este numeral se evidenció que la Federación:

- Debe proporcionar los recursos físicos, humanos, económicos, tecnológicos y de infraestructura necesarios para el buen funcionamiento del sistema de gestión, en estos momentos la empresa dispone de todos los recursos necesarios para esto.
- Durante el desarrollo del sistema de gestión, debe tener instructivos de trabajo, al no poseerlos no se podrá realizar la estandarización de los procesos.
- Debe crear un proceso de formación para el personal de la federación, buscando la sostenibilidad de los procesos.
- Debe llevar el seguimiento y control de los procesos, lo que abarca entre muchas cosas el garantizar el flujo de conocimiento, este conocimiento creado interna o externamente influye en la mejora continua de los procesos de la federación, para lo cual se debe guardar evidencia de dicho flujo, como lo son la retroalimentación de los procesos o acciones que fueron un éxito o fracaso en el pasado.

El numeral 8 habla de la operación, aspecto fundamental para el éxito de toda organización, tal como se evidencia en la figura 8 la Federación tiene un cumplimiento total del 8% y parcial del 10%.

Figura 8. Numeral 8 operación



Fuente. Autoras

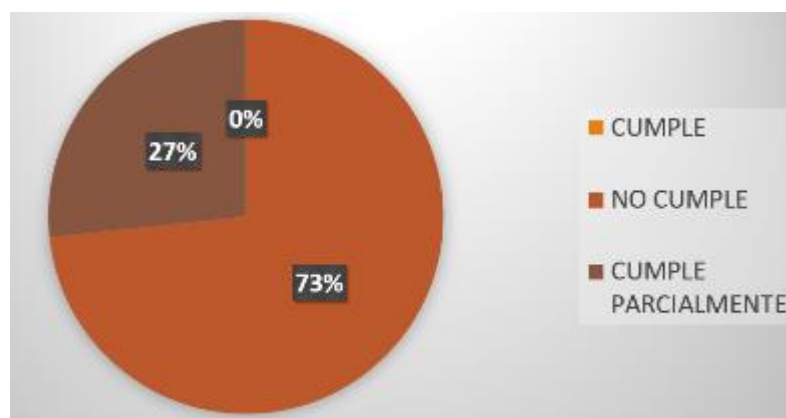
Este numeral evidenció que la Federación debe:

- Implementar la conservación de información documentada sobre los servicios que se van a prestar, cambios, desarrollos, resultados y autorizaciones, también aquella que permita la trazabilidad de los servicios, la liberación de los servicios que incluya evidencia de las conformidades.
- Aplicar un procedimiento para cada uno de los servicios a prestar y así poder identificar los cambios realizados
- Planificar y determinar de manera exacta cada uno de los componentes de cada servicio que se presta

- Determinar y aplicar criterios para la evaluación, selección, seguimiento y reevaluación de agentes externos
- Velar por los servicios que se prestan incluso si lo presta algún agente externo el cual debe estar regido por el SGC de la federación, a su vez este debe estar enterado de los requisitos para la prestación de los servicios
- Prestar los servicios que previamente sean implementados bajo condiciones controladas para su correcto desarrollo, dichas condiciones deben incluir la información, disponibilidad y uso de recursos, validación y revalidación de capacidades, asegurando de esta manera la conformidad de los servicios.
- Identificar las salidas de los servicios con respecto a los requisitos por medio de la prestación de los servicios.
- Velar por el bienestar de la propiedad perteneciente a clientes o proveedores mientras este bajo uso de la federación
- Asegurarse de la conformidad de las salidas
- Revisar y controlar los cambios para la prestación del servicio y así asegurarse de la conformidad de los mismos
- Identificar las disposiciones planificadas en las etapas adecuadas para verificar el cumplimiento de los requisitos
- Identificar y controlar las salidas no conformes para prevenir la mala prestación de los servicios, siguiente a esto tomar acciones teniendo en cuenta su naturaleza y efecto
- Corregir, verificar y asegurarse de la conformidad de las no conformidades corregidas.

En la figura 9 se puede observar un cumplimiento total del 0% y parcial del 27% frente a los requisitos de la norma en este numeral.

Figura 9. Numeral 9 evaluación del desempeño



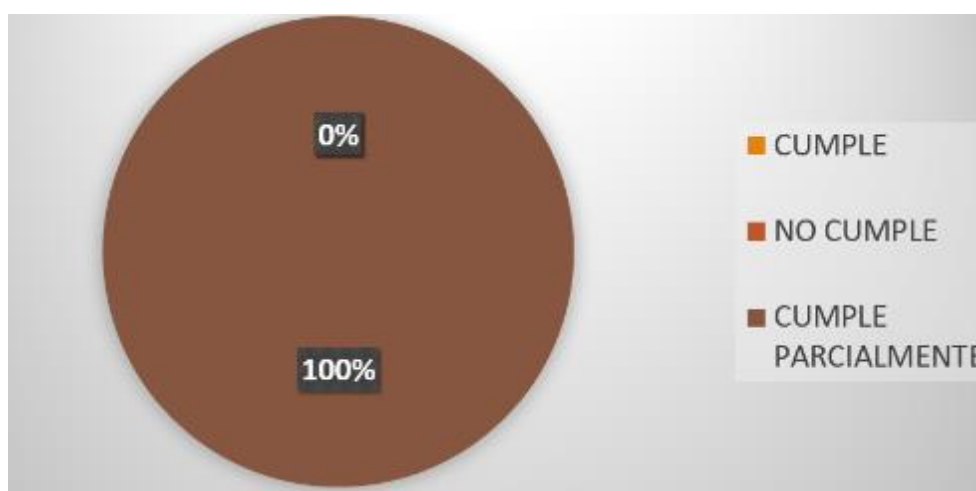
Fuente: Autores

En el resultado del diagnóstico del numeral 9 se reflejó que la Federación:

- No Realiza seguimiento a las percepciones del cliente después del servicio prestado, a las acciones tomadas frente a las no conformidades,
- No tiene información documentada.
- No realiza auditorías (internas y externas), lo que impide realizar correcciones y tomar acciones correctivas
- Debe realizar revisiones con intervalos de tiempo determinados por parte de la alta dirección, la cual no se lleva a cabo
- No realiza evaluaciones de desempeño a los colaboradores.

En el numeral 10 se evalúa el cumplimiento de la Federación frente a los requisitos de la norma pertinentes a la mejora. Tal como se observa en la figura 10 se registra un incumplimiento del 100%.

Figura 10. Numeral 10 mejora



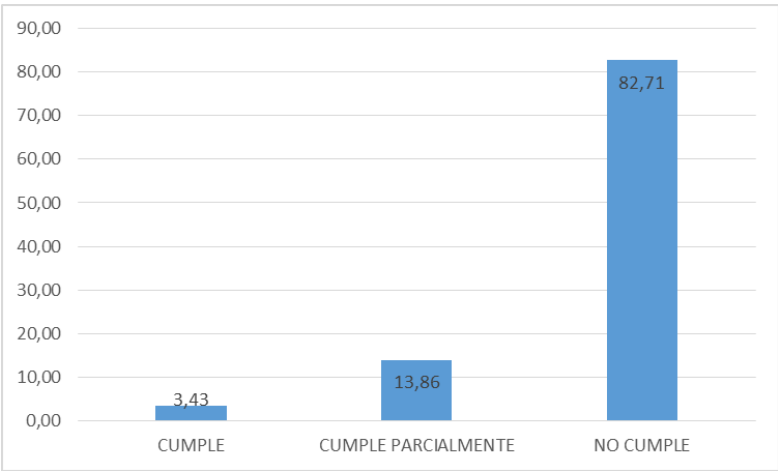
Fuente. Autores

En este numeral se presentó un incumplimiento total, ya que:

- Deben determinar, seleccionar y tomar las oportunidades de mejora con mayor precisión para mejorar la satisfacción del cliente
- Se debe actuar de manera efectiva para llevar a cabo las mejoras de los servicios y lo que esto abarque
- Las no conformidades no se identifican lo que impide tomar acciones de mejora.

Como conclusión del diagnóstico se encontró que la Federación presenta un cumplimiento total del 3,43%, parcial de 13,86%, tal como se aprecia en la figura 11.

Figura 11. Resultado general del diagnóstico



Fuente. Autores

Adicionalmente se encontró que el numeral con mayor porcentaje de incumplimiento es el 10 (Mejora), lo que indica que la Federación no está realizando ningún tipo de mejoramiento a sus servicios.

2.1.2. Matriz DOFA. Para cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en cuanto a la comprensión de la organización y su contexto, se presentó la propuesta de realizar dos tipos de diagnóstico, dicha propuesta fue avalada y aceptada por la dirección operativa de la federación a cargo del Ingeniero Peregrino Salcedo. Esto fue necesario para poder diagnosticar el cumplimiento de la federación frente a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y el estado de la federación a nivel externo e interno.

Teniendo en cuenta lo anterior, se dividió en dos el diagnóstico general de la Federación. Mediante la aplicación de la matriz POAM se buscó diagnosticar el entorno externo y la matriz PCI para el entorno interno; los resultados de las matrices mencionadas se reflejó en el desarrollo del análisis DOFA para generar estrategias y abordar los resultados de la misma.

- **Matriz POAM.** Para el desarrollo de la matriz POAM fue necesario realizar entrevista con la dirección ejecutiva de Fedispetrol, se presentaron variables de contexto externo. A continuación encontraremos dicha matriz aplicada a la Federación:

Tabla 3. Matriz POAM

PERFIL DE OPORTUNIDADES Y AMENAZAS EN EL MEDIO
MATRIZ POAM

	OPORTUNIDAD			AMENAZA			IMPACTO		
	A	M	B	A	M	B	A	M	B
FACTORES ECONÓMICOS									
Acuerdos de libre comercio	X				X		X		
Inestabilidad del sector				X			X		
Incentivos gubernamentales		X					X		
Problemática fiscal				X			X		
Política cambiaria y tasas de cambio				X			X		
Inflación				X			X		
Competencia global desigual				X			X		
Dependencias del costo del petróleo				X			X		
Variación en la margen de rentabilidad para distribuidores minoristas				X			X		
Proveedores		X					X		
FACTORES POLÍTICOS									
Clima político del país						X			X
Política de seguridad del país					X		X		
Coordinación entre lo económico y lo social		X						X	
Credibilidad en las instituciones						X	X		
Política de estímulo a PYMES		X						X	
Política de control al contrabando				X			X		
Políticas medio ambientales					X		X		
FACTORES SOCIALES									
Desempleo						X		X	
Sistema educativo y nivel de educación			X					X	
Pos- conflicto		X					X		
Nivel de inseguridad y delincuencia				X			X		
FACTORES TECNOLÓGICOS									
Telecomunicaciones		X						X	
Comercio electrónico		X					X		
Globalización de la información			X					X	
Nuevas tecnologías		X						X	

industriales									
Investigaciones	X						X		
FACTORES GEOGRÁFICOS									
Condiciones climáticas y ambientales					X			X	
Calidad de las vías		X						X	
Transportes aéreos y terrestres	X						X		
Logística de transporte	X						X		

Fuente: Autoras

- **Matriz PCI.** Para la realización de la matriz PCI se llevaron a cabo entrevistas con la dirección ejecutiva y la presidencia de la Federación. A continuación se encuentra el resultado de su aplicación:

Tabla 4. Matriz PCI

PCI				
Se califica cada ítem de 1 a 5 siendo 1 es la respuesta más baja (no aplica) y 5 lo más alta (aplica totalmente)				
CAPACIDAD DIRECTIVA	FORTALEZAS		DEBILIDADES	
Análisis y planes estratégicos			X	
Velocidad de respuesta ante los cambios			X	
Flexibilidad de la estructura organizacional			X	
Comunicación y control gerencial	X			
Experiencia y conocimiento de Directivos	X			
Habilidad para atraer y retener gente creativa			X	
Habilidad para responder a tecnologías cambiantes			X	
Habilidad para manejar fluctuaciones económicas			X	
Capacidad para enfrentar a la competencia	X			
Sistemas de control eficaces			X	
Sistemas de tomas de decisiones	X			
	SUMA	4	SUMA	7

CAPACIDAD COMPETITIVA	FORTALEZAS		DEBILIDADES	
Fuerza de producto, calidad, exclusividad			X	
Lealtad y satisfacción del cliente	X			
Participación del mercado	X			
Bajos costos de distribución y ventas			X	

Portafolio de productos	X			
Uso del ciclo de vida del producto y reposición	X			
Inversión en I&D para desarrollo de nuevos productos	X			
Grandes barreras de entrada en el mercado			X	
Ventaja del potencial de crecimiento del mercado			X	
Administración de clientes	X			
Servicio Postventa			X	
	SUMA	6	SUMA	5

CAPACIDAD FINANCIERA	FORTALEZAS		DEBILIDADES	
Acceso a capital cuando lo requiere			X	
Grado de utilización de capacidad de endeudamiento	NO APLICA			
Rentabilidad, retorno de la inversión			X	
Liquidez, disponibilidad de fondos internos			X	
Habilidad para competir con precios			X	
Estabilidad de costos	X			
	SUMA	1	SUMA	4

CAPACIDAD TECNOLÓGICA	FORTAL		DEBILID	
Habilidad técnica y de manufactura	X			
Capacidad de innovación			X	
Nivel de tecnología utilizada en los servicios	X			
Fuerza de patentes y procesos			X	
Efectividad en la prestación del servicio	X			
Valor agregado al servicio	X			
Intensidad de mano de obra en el servicio	X			
Nivel tecnológico	X			
Aplicación de tecnologías informáticas	X			
	SUMA	7	SUMA	2

CAPACIDAD DEL TALENTO HUMANO	FORTAL		DEBILID	
Nivel académico del recurso humano	X			
Experiencia técnica	X			
Estabilidad	X			
Rotación interna			X	
Ausentismo	X			
Pertenencia	X			
Motivación	X			

Nivel de remuneración	X			
Retiros	X			
	SUMA	8	SUMA	1

Fuente: Autoras

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en las dos matrices anteriores, se consignó en la matriz DOFA la información recopilada en forma de amenazas, oportunidades, fortalezas y debilidades para poder obtener estrategias que sentarán la base del sistema para poder determinar los objetivos, metas y políticas del mismo.

- **Análisis DOFA.** Es un análisis que favorece la toma de decisiones estratégicas, es aplicable a todos los ámbitos organizacionales. A continuación presentamos el análisis realizado:

Tabla 5. Análisis DOFA

DEBILIDADES	FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de planes estratégicos • Falta de flexibilidad en la estructura organizacional • Carecen de habilidades para retener capital humano creativo, responder a tecnologías cambiantes y de sistemas de control eficaces • No hay servicio post-servicio • No hay planes para afrontar las barreras del mercado • Falta fidelizar a los clientes • No hay una disponibilidad libre de los recursos económicos • El nivel de innovación es mínimo 	<ul style="list-style-type: none"> • Buenas relaciones transversales entre cargos • Capital humano con experiencia • Sistema de toma de decisiones • Tienen buena participación en el mercado • Administración de los clientes • Estabilidad de costos • Efectividad en la prestación de los servicios • Estabilidad del talento humano
AMENAZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Política cambiaria y tasas de cambio • Dependencias del costo del petróleo • Variación en el margen de rentabilidad para distribuidores • Problemática fiscal • Política de seguridad del país 	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de libre comercio • Coordinación entre lo económico y lo social • Telecomunicaciones • Nuevas tecnologías industriales • Investigaciones

<ul style="list-style-type: none"> • Política de control de contrabando • Políticas medio ambientales 	<ul style="list-style-type: none"> • Logística de transporte
---	---

Fuente: Autoras

Como resultado de las matrices POAM y PCI previamente vistas, como se puede observar en la anterior tabla como debilidades se evidenció principalmente la ausencia de planes estratégicos, servicio post-servicio y el nivel de innovación es mínimo, como amenazas dependencia del costo del petróleo, variación en el margen de rentabilidad para distribuidores y política cambiaria y tasas de cambio, como fortalezas buena participación en el mercado, buenas relaciones transversales entre cargos, capital humano con experiencia y estable, entre oportunidades se halló coordinación entre lo económico y lo social, nuevas tecnologías industriales e investigaciones entre otras.

- **Estrategias DOFA.** Como resultado del análisis DOFA se evidenció la necesidad de estrategias tales como:

Tabla 6. Estrategias DOFA

ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar el sistema de información entre las • Federación y las EDS • Fomentar el uso de las redes sociales • Capacitar sobre la importancia de la comunicación de temas de interés a los afiliados • Aprovechar la experiencia de capital humano existente para crear portafolio para crear servicios con valor agregado 	<ul style="list-style-type: none"> • Proponer manuales de procedimientos para claridad de los procesos • Crear estadísticas de control de prestación de servicios • Crear planes de fidelización aprovechando la gran experiencia de la federación en el sector • Posicionarse en el mercado como la Federación con mejor oferta y representación del sector
ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
<ul style="list-style-type: none"> • Seleccionar a los proveedores con precios más bajos del mercado y trabajo de calidad, para que así se preste un excelente servicio con calidad. • Buscar asesoramiento legal continuo para estar al día con las reglamentaciones vigentes • Competir con calidad de los servicios prestados 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar campañas agresivas para incentivar a las EDS a afiliarse a nuestra Federación • Generar planes estratégicos para la representación continua de la EDS ante entidades gubernamentales • Identificar estrategias para el continuo análisis de la reglamentación que afecta a las EDS y la Federación

Fuente. Autoras

Se concluyó que los problemas principales existentes en la Federación son:

- Documentación inexistente
- Deficiencia de procedimientos para la prestación de los servicios
- Ausencia de seguimiento a la satisfacción y expectativas del cliente frente al servicio
- Carencia de identificación y seguimiento a las partes interesadas y a las no conformidades de las mismas
- Falta de auditorías a nivel interno y externo
- Ausencia de identificación clara de las funciones para cada cargo
- Ausencia de parámetros de calidad para la prestación de los servicios y riesgos asociados
- Carencia de mapa de procesos claramente establecido
- Deficiencia de gestión de riesgos y generación de oportunidades
- Falta de planeación estratégica para aplicar metodológicas para la mejora continua

Mediante la aplicación de la matriz de Vester se pretende determinar la influencia de las variables X en las variables Y, siendo en este caso las situaciones problemas identificadas previamente.

Se realizó una encuesta a los directivos de la Federación para determinar la influencia y dependencia entre los problemas, evaluándose bajo el siguiente parámetro:

- 0 no es causa
- 1 causa débil
- 2 causa media
- 3 causa fuerte

En la siguiente figura se puede apreciar la correlación entre los problemas identificados, de acuerdo a la ponderación dada.

Figura 12. Matriz de Vester

PROBLEMAS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	TOTAL	
1 Documentación inexistente	0	1	2	3	1	1	1	3	3	2	17	INFLUENCIA (Activos)
2 Deficiencia de procedimientos para la prestación de los servicios	3	0	3	3	2	2	2	3	3	3	24	
3 Ausencia de seguimiento a la satisfacción y expectativas del cliente frente al servicio	3	2	0	3	2	1	3	1	2	2	19	
4 Carencia de identificación y seguimiento a las partes interesadas y a las no conformidades	3	2	3	0	2	3	3	3	3	3	25	
5 Falta de auditorías a nivel interno y externo	1	3	3	1	0	3	3	0	1	1	16	
6 Ausencia de identificación clara de las funciones para cada cargo	3	3	1	3	2	0	3	2	2	3	22	
7 Ausencia de parámetros de calidad para la prestación de los servicios y riesgos asociados	1	3	3	3	0	1	0	3	2	1	17	
8 Carencia de mapa de procesos claramente establecido	3	3	2	3	3	3	3	0	3	3	26	
9 Deficiencia de gestión de riesgos y generación de oportunidades	0	2	1	3	2	3	2	2	0	2	17	
10 Falta de planeación estratégica para aplicar metodológicas para la mejora continua	0	3	3	3	3	0	0	3	3	0	18	
TOTAL	17	22	21	25	17	17	20	20	22	20		
DEPENDENCIA (Pasivos)												

Fuente. Autores

Se realiza la suma de factores determinando así la influencia o activos(X) y dependencia o pasivos (Y), siendo estos las coordenadas para graficar y determinar

la priorización de los problemas, como se muestra en la figura 13

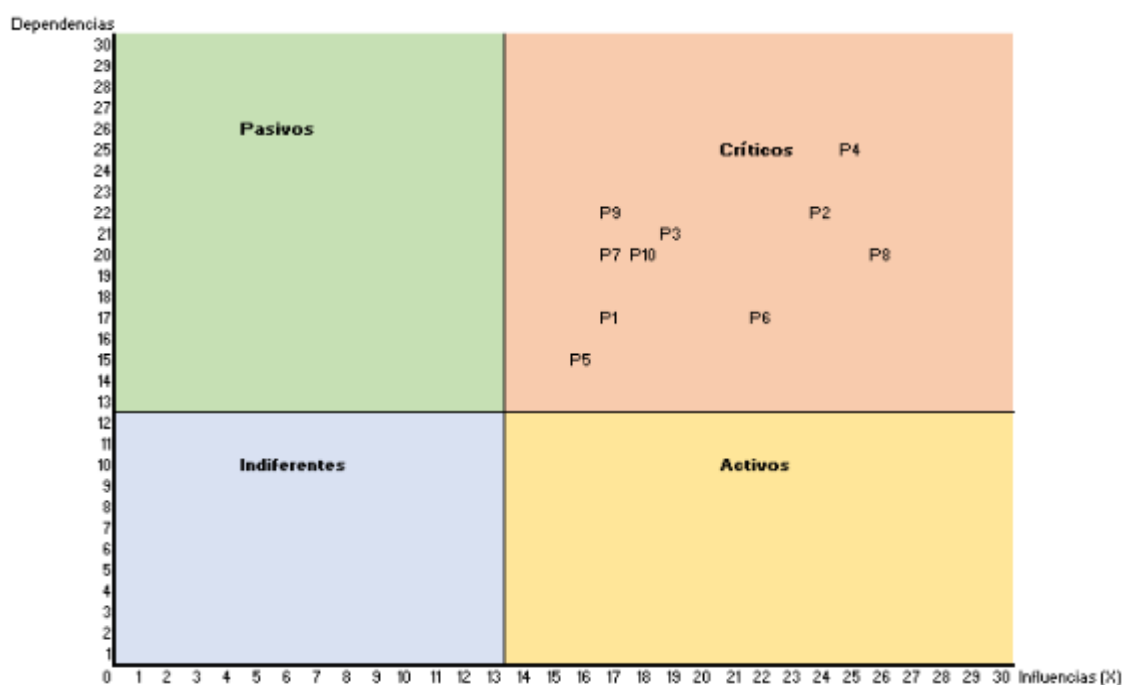
Figura 13. Coordenadas y determinación de la intersección (Matriz de Vester)

	NOMBRE DE LA VARIABLE	X	Y
P1	Documentación inexistente	17	17
P2	Deficiencia de procedimientos para la prestación de los servicios	24	22
P3	Ausencia de seguimiento a la satisfacción y expectativas del cliente frente al servicio	19	21
P4	Carencia de identificación y seguimiento a las partes interesadas y a las no conformidades	25	25
P5	Falta de auditorías a nivel interno y externo	16	17
P6	Ausencia de identificación clara de las funciones para cada cargo	22	17
P7	Ausencia de parámetros de calidad para la prestación de los servicios y riesgos asociados	17	20
P8	Carencia de mapa de procesos claramente establecido	26	20
P9	Deficiencia de gestión de riesgos y generación de oportunidades	17	22
P10	Falta de planeación estratégica para aplicar metodológicas para la mejora continua	18	20
INTERSECCIÓN		13	12,5

Fuente. Autores

El punto de intersección entre ejes se determina hallando el promedio entre el total de los activos para el eje X y el total de pasivos para el eje Y.

Figura 14. Gráfico de matriz de Vester



Fuente. Autores

De la matriz de Vester se concluyó que según la priorización los problemas identificados deben ser resueltos en el siguiente orden:

- Carencia de identificación y seguimiento a las partes interesadas y a las no conformidades de las mismas

- Carencia de mapa de procesos claramente establecido
- Deficiencia de procedimientos para la prestación de los servicios
- Ausencia de identificación clara de las funciones para cada cargo
- Ausencia de seguimiento a la satisfacción y expectativas del cliente frente al servicio
- Falta de planeación estratégica para aplicar metodologías para la mejora continua
- Deficiencia de gestión de riesgos y generación de oportunidades
- Ausencia de parámetros de calidad para la prestación de los servicios y riesgos asociados
- Falta de planeación estratégica para aplicar metodologías para la mejora continua
- Falta de auditorías a nivel interno y externo

2.2. DESARROLLO DE LAS HERRAMIENTAS DEL CONTROL ESTADÍSTICO DE LA CALIDAD PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS E INDICADORES DE GESTIÓN QUE PERMITAN EL ANÁLISIS, IDENTIFICACIÓN Y MEJORA DE LOS PROCESOS INTERNOS PARA LA ADOPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA FEDERACIÓN.

Para realizar la medición del servicio de Fedispetrol, se utilizó la herramienta llamada modelo de SERVQUAL, la cual consiste en desarrollar un cuestionario de preguntas estandarizadas, estas preguntas son valoradas bajo la escala de Linkert de 5 puntos, valoradas según la siguiente escala:

- 1, muy en desacuerdo
- 2, en desacuerdo
- 3, indiferente
- 4, de acuerdo
- 5, Muy de acuerdo

Con este modelo se buscan medir las expectativas y percepciones que tiene el cliente frente a los servicios prestados, para así identificar la brecha existente y tomar acciones de mejora que fortalezcan la calidad de los servicios, para la cual se evalúan 5 dimensiones:

- Dimensión 1: Evalúa los elementos tangibles, es decir la satisfacción de los clientes frente a materiales físicos, instrumentos, infraestructura y utilizados para la prestación de los servicios
- Dimensión 2: Valora la fiabilidad del servicio, en esta dimensión se mide la confianza y el cumplimiento del servicio
- Dimensión 3: Evalúa la capacidad de respuesta de la Federación, es decir la

rapidez en que responden a inconvenientes y solicitudes de clientes

- Dimensión 4: Valora la atención personalizada, es decir la percepción del cliente sobre la atención durante el servicio prestado
- Dimensión 5: Evalúa la competencia profesional, en esta dimensión se mide la eficiencia y asesoramiento del servicio prestado

2.2.1. Encuesta. La encuesta es diseñada bajo los lineamientos del modelo de SERVQUAL, el cual tiene una serie de preguntas estandarizadas divididas en 5 dimensiones. La encuesta establecida para Fedispetrol fue la siguiente:

Tabla 7. Encuesta de perspectiva bajo el modelo SERVQUAL para Fedispetrol

MODELO SERVQUAL	
CUESTIONARIO DE PERSPECTIVA DEL SERVICIO	
(1 = Muy en desacuerdo; 2 = En desacuerdo; 3 = Indiferente; 4 = De acuerdo; 5 =Muy de acuerdo)	
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES	
1.	La Federación tiene equipos de apariencia moderna
2.	Las instalaciones físicas de la Federación son visualmente atractivas
3.	Los empleados de la Federación tienen apariencia pulcra.
4.	elementos materiales (Folletos, carpetas, estados de cuenta y similares) son visualmente atractivos.
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD	
5.	Cuando la Federación ha prometido hacer algo en cierto tiempo, lo ha hecho
6.	Cuando usted ha tenido un problema la Federación ha mostrado un sincero interés en solucionarlo
7.	La Federación ha realizado bien el servicio desde la primera vez
8.	La Federación ha concluido el servicio en el tiempo prometido
9.	La Federación ha insistido en mantener registros exentos de errores
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	
10.	Los empleados le han comunicado cuando concluirá la realización del servicio.
11.	Los empleados de la Federación le han ofrecido un servicio rápido a sus afiliados
12.	Los empleados de la Federación siempre han estado dispuestos a ayudar a sus afiliados
13.	Los empleados nunca han demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus afiliados
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD	
14.	El comportamiento de los empleados de la Federación le ha transmitido confianza
15.	Se ha sentido seguro en sus transacciones con la Federación.
16.	Los empleados de la Federación han sido siempre amables con los afiliados
17.	Los empleados han tenido conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los afiliados
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA	
18.	La Federación le ha dado una atención individualizada.

19. La Federación ha tenido horarios de trabajo convenientes para usted
20. La Federación tiene empleados que le han ofrecido una atención personalizada a sus afiliados
21. La Federación se ha preocupado por los mejores intereses de sus afiliados
22. La Federación ha comprendido las necesidades específicas de sus afiliados.

Fuente. Autores

Tabla 8. Encuesta de perspectiva bajo el modelo SERVQUAL para Fedispetrol

MODELO SERVQUAL
CUESTIONARIO DE EXPECTATIVA DEL SERVICIO
(1 = Muy en desacuerdo; 2 = En desacuerdo; 3 = Indiferente; 4 = De acuerdo; 5 =Muy de acuerdo)
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES
1. La Federación debería tener equipos de apariencia moderna
2. Las instalaciones físicas de la Federación deberían ser visualmente atractivas
3. Los empleados de la Federación deberían tener apariencia pulcra.
4. Los elementos materiales (Folletos, carpetas, estados de cuenta y similares) deberían ser visualmente atractivos.
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD
5. Cuando la Federación promete hacer algo en cierto tiempo, lo debería hacer
6. Cuando un cliente tiene un problema la Federación debería mostrar un sincero interés en solucionarlo
7. La Federación debería realizar bien el servicio la primera vez
8. La Federación debería concluir el servicio en el tiempo prometido
9. La Federación debería insistir en mantener registros exentos de errores
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA
10. Los empleados deberían comunicar a los clientes cuando concluirá la realización del servicio.
11. Los empleados de la Federación deberían ofrecer un servicio rápido a sus afiliados
12. Los empleados de la Federación siempre deberían estar dispuestos a ayudar a sus afiliados
13. Los empleados nunca deberían estar demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus afiliados
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD
14. El comportamiento de los empleados de la Federación debería transmitir confianza a sus afiliados
15. Los afiliados deberían sentirse seguros en sus transacciones con la Federación.
16. Los empleados de la Federación deberían ser siempre amables con los afiliados
17. Los empleados deberían tener conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los afiliados
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA
18. La Federación debería dar a sus clientes una atención individualizada.
19. La Federación debería tener horarios de trabajo convenientes para todos sus afiliados.
20. La Federación debería tener empleados que ofrezcan una atención personalizada a sus afiliados

21. La Federación se debería preocupar por que sus afiliados obtengan cumplimiento a sus intereses
22. La Federación debería comprender las necesidades específicas de sus afiliados.

Fuente. Autores

Para aplicar la encuesta fue necesario hallar el tamaño de la muestra de la población de clientes a los cuáles se les debía aplicar la encuesta.

Para hallar la muestra se usó la siguiente fórmula:

Figura 15. Fórmula para determinar el tamaño de la muestra

$$n = \frac{N K^2 p . q}{e^2 (N - 1) + k^2 . p . q}$$

Fuente. (Castellanos, 2011)

Donde:

- n= Tamaño de muestra
- N= Población
- K= Desviación normal
- e= Error máximo admisible
- p= Probabilidad de éxito
- q= Probabilidad de fracaso

Aplicando la anterior fórmula al caso de Fedispetrol, encontramos:

- N= 150
- K= 1,96
- e= 5% = 0,05
- p= 50%=0,5
- q= 50%=0,5

Al realizar el respectivo cálculo da un tamaño de muestra de 108.

2.2.2. Aplicación modelo SERVQUAL a Fedispetrol. Para el desarrollo del modelo fue necesario aplicar las encuestas a 108 de los 150 afiliados de la Federación, las cuales evaluaron percepción y expectativas de los afiliados frente al portafolio de servicios ofrecidos y este fue el resultado:

Tabla 9. Percepción y expectativas de Fedispetrol

PREGUNTA	PROMEDIO PERCEPCIÓN	PROMEDIO EXPECTATIVA
----------	---------------------	----------------------

1	4,43	5
2	4,42	5
3	4,40	5
4	4,53	5
5	4,53	5
6	4,67	5
7	4,52	5
8	4,53	5
9	4,32	5
10	4,17	5
11	4,32	5
12	4,18	5
13	4,37	5
14	4,50	5
15	4,53	5
16	4,45	5
17	4,60	5
18	4,50	5
19	4,57	5
20	4,23	5
21	4,45	5
22	4,52	5

Fuente. Autores

Al evaluar la diferencia entre la expectativa y la percepción, se notó una diferencia negativa, es decir que las expectativas de los clientes no se están cumpliendo en ninguna de las cinco dimensiones que evalúa el modelo de SERVQUAL.

Tabla 10. Brechas entre expectativa y percepción

PREGUNTA	PERCEPCIÓN	EXPECTATIVA	BRECHA	POR SECCIÓN	GENERAL
1	4,36	5	-0,64	-0,62	-0,59
2	4,38	5	-0,62		
3	4,31	5	-0,69		
4	4,45	5	-0,55		
5	4,49	5	-0,51	-0,52	
6	4,65	5	-0,35		
7	4,48	5	-0,52		
8	4,50	5	-0,50		
9	4,28	5	-0,72		
10	4,17	5	-0,83	-0,75	
11	4,31	5	-0,69		
12	4,19	5	-0,81		

13	4,32	5	-0,68	
14	4,46	5	-0,54	-0,50
15	4,52	5	-0,48	
16	4,43	5	-0,57	
17	4,61	5	-0,39	
18	4,50	5	-0,50	
19	4,55	5	-0,45	-0,56
20	4,23	5	-0,77	
21	4,44	5	-0,56	
22	4,48	5	-0,52	

Fuente. Autores

Como se puede ver en la tabla 10 la dimensión referente a la capacidad de respuesta es la que requiere mayor intervención, seguida de la dimensión de elementos tangibles, empatía, fiabilidad y seguridad. En promedio la brecha entre las expectativas y las percepciones de los afiliados frente a los servicios que les presta la federación es de -0,59.

2.2.3. Aplicación del coeficiente del Alfa de Cronbach. El coeficiente del Alfa de Cronbach se usa para estimar la confiabilidad del instrumento de medición, en este caso el modelo de SERVQUAL, es decir lo que mide es que el resultado de las encuestas sea confiable.

El resultado debe estar entre 0 y 1, entendiéndose que, si arroja un valor mayor o igual a 0,6 indica confiabilidad, en cambio, si el valor es menor 0,6 se comprende que el resultado del instrumento de medición no es confiable.

La fórmula es la siguiente:

Figura 16. Fórmula del coeficiente del Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Fuente. (Hernandez, 2013)

Donde:

- K=Número de ítems de instrumentos
- S²=Varianza de los ítems
- α=Coeficiente de alfa de Cronbach

Aplicando la fórmula de la figura 16 al caso de Fedispetrol, el valor arrojado fue

0,9 (Tabla 11), lo que indica que los resultados del instrumento de medición utilizado son confiables.

Tabla 11. Alfa de Cronbach

k	22,00
Sumatoria Vi	9,60
St	63,31
SECCIÓN 1	1,05
SECCIÓN 2	0,85
VALOR ABOLUTO	0,85
ALFA DE CRONBACH	0,9

Fuente. Autores

Sumatoria Vi= Sumatoria de la varianza de cada pregunta

St= Varianza de cada encuesta

De igual manera se aplicó a cada una de las secciones siendo este el resultado:

Tabla 12. Alfa de Cronbach por sección

1. ELEMENTOS TANGIBLES	
k	4,00
Sumatoria Vi	1,91
St	4,98
SECCIÓN 1	1,33
SECCIÓN 2	0,62
VALOR ABSOLUTO	0,62
ALFA DE CRONBACH	0,82
SECCIÓN 2. FIABILIDAD DEL SERVICIO	
k	4,00
Sumatoria Vi	1,96
St	5,18
SECCIÓN 1	1,33
SECCIÓN 2	0,62

VALOR ABSOLUTO	0,62
ALFA DE CRONBACH	0,83
SECCIÓN 3. CAPACIDAD DE RESPUESTA	
k	4,00
Sumatoria Vi	2,49
St	6,28
SECCIÓN 1	1,33
SECCIÓN 2	0,60
VALOR ABSOLUTO	0,60
ALFA DE CRONBACH	0,80
SECCIÓN 4. SEGURIDAD	
k	4,00
Sumatoria Vi	1,27
St	2,92
SECCIÓN 1	1,33
SECCIÓN 2	0,56
VALOR ABSOLUTO	0,56
ALFA DE CRONBACH	0,75
SECCIÓN 5. EMPATÍA	
k	4,00
Sumatoria Vi	2,06
St	5,53
SECCIÓN 1	1,33
SECCIÓN 2	0,63
VALOR ABOLUTO	0,63
ALFA DE CRONBACH	0,84

Fuente. Autores

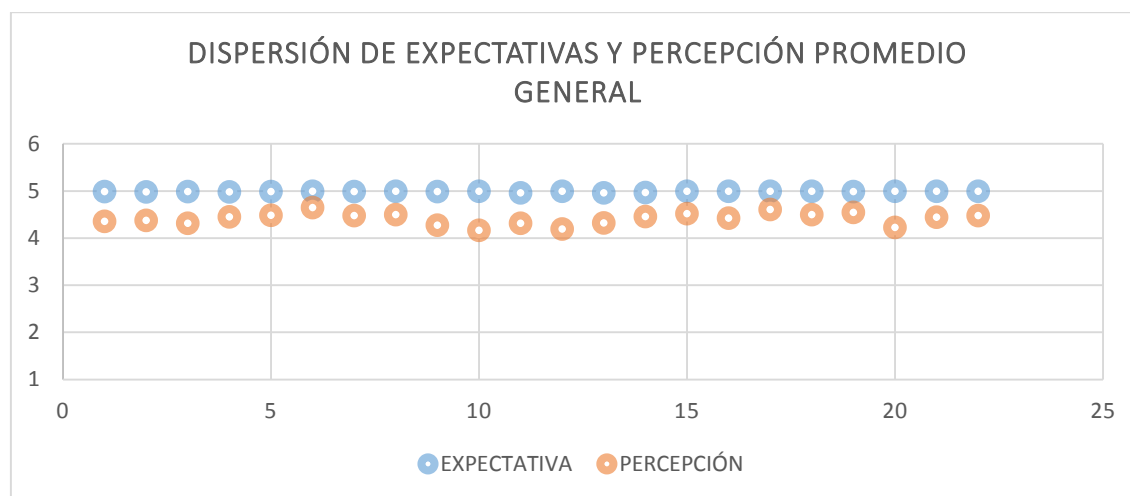
Como se puede observar en la tabla 12, el resultado de cada sección es superior

a 0,6 lo que indica confiabilidad aún entre secciones.

Los resultados generales de la aplicación del Alfa de Cronbach, validan el método SERVQUAL como instrumento de medición para la satisfacción del cliente, donde se notó que las expectativas de los afiliados frente a la federación son mayores a la percepción que tienen como resultado de la prestación del servicio.

En el CD adjunto se puede observar el resultado de las encuestas y el desarrollo y aplicación del método SERVQUAL y del Alfa de Cronbach.

Figura 17. Dispersión de expectativas y percepción promedio general



Fuente. Autores

En la figura 17 se visualiza la relación general entre las expectativas y percepciones de los afiliados frente a cada ítem evaluado.

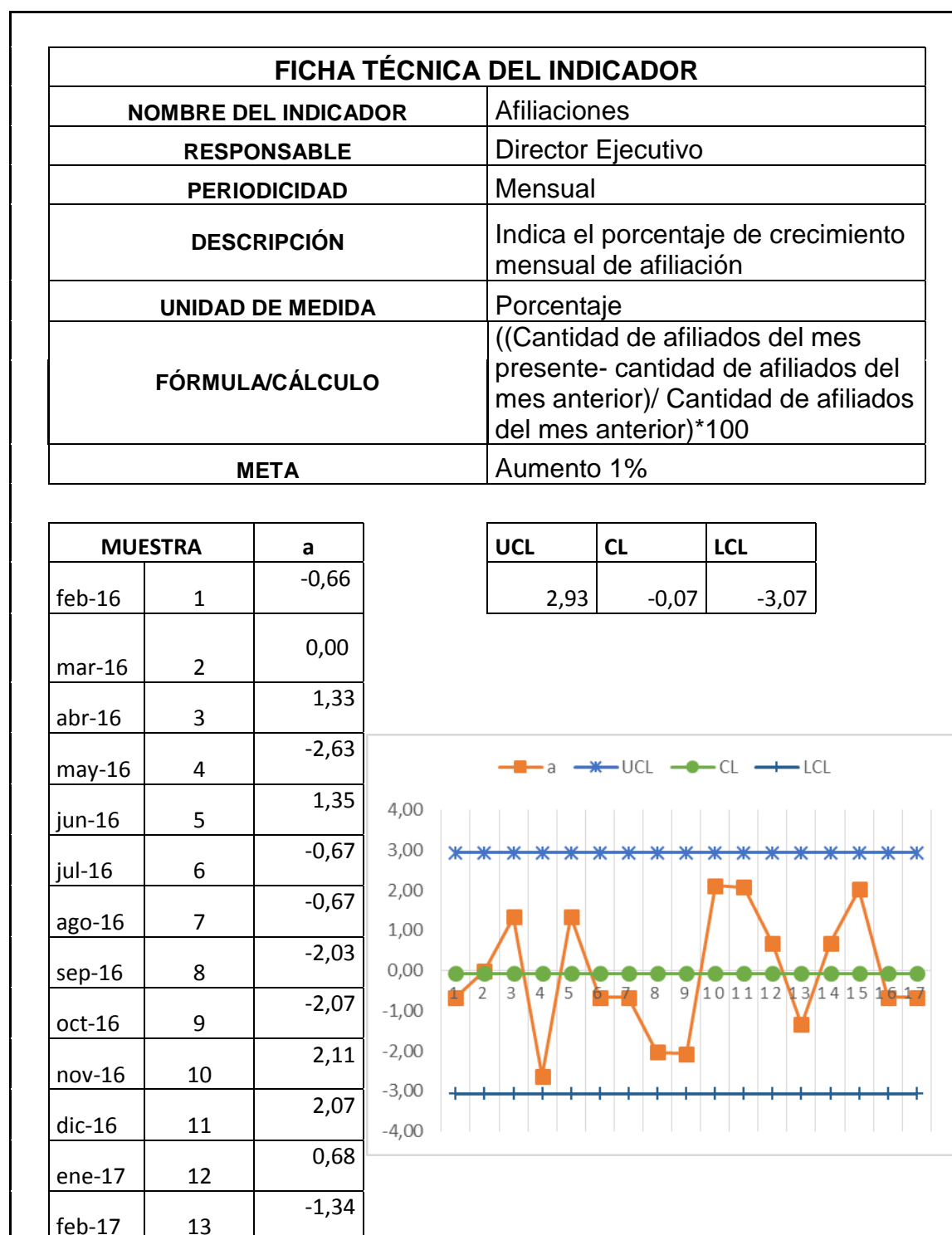
2.2.4. Indicadores. Son datos que sirven para conocer información sobre algún tema de interés. A continuación se encuentran los indicadores creados para la medición del correcto funcionamiento de Fedispetrol, con su respectivo control estadístico mediante gráficos de control de suma acumulada, el cual se usa principalmente para casos donde hay mediciones individuales, también se puede consultar en el archivo adjunto llamado “Indicadores”. Para las cartas de control de usó 3 sigma.

La fórmula para la línea central es la media de las muestras, el límite control superior será la media de las muestras más 3 sigma y el límite de control inferior será la media menos 3 sigma.

Los indicadores son creados con el fin de llevar un seguimiento a las acciones tomadas en pro de la Federación. Debe llevarse el seguimiento de acuerdo a la periodicidad establecida, el objetivo es cumplir la meta mínima establecida, de no llegarse a cumplir se deben tomar acciones correctivas.

El indicador de afiliados es el principal, ya que si baja afecta directamente el funcionamiento de la organización, pues sin el ingreso que genera el canon de cada afiliación, la Federación se quedaría sin ingresos, por lo cual su sostenimiento sería inviable.

Figura 18. Afiliaciones

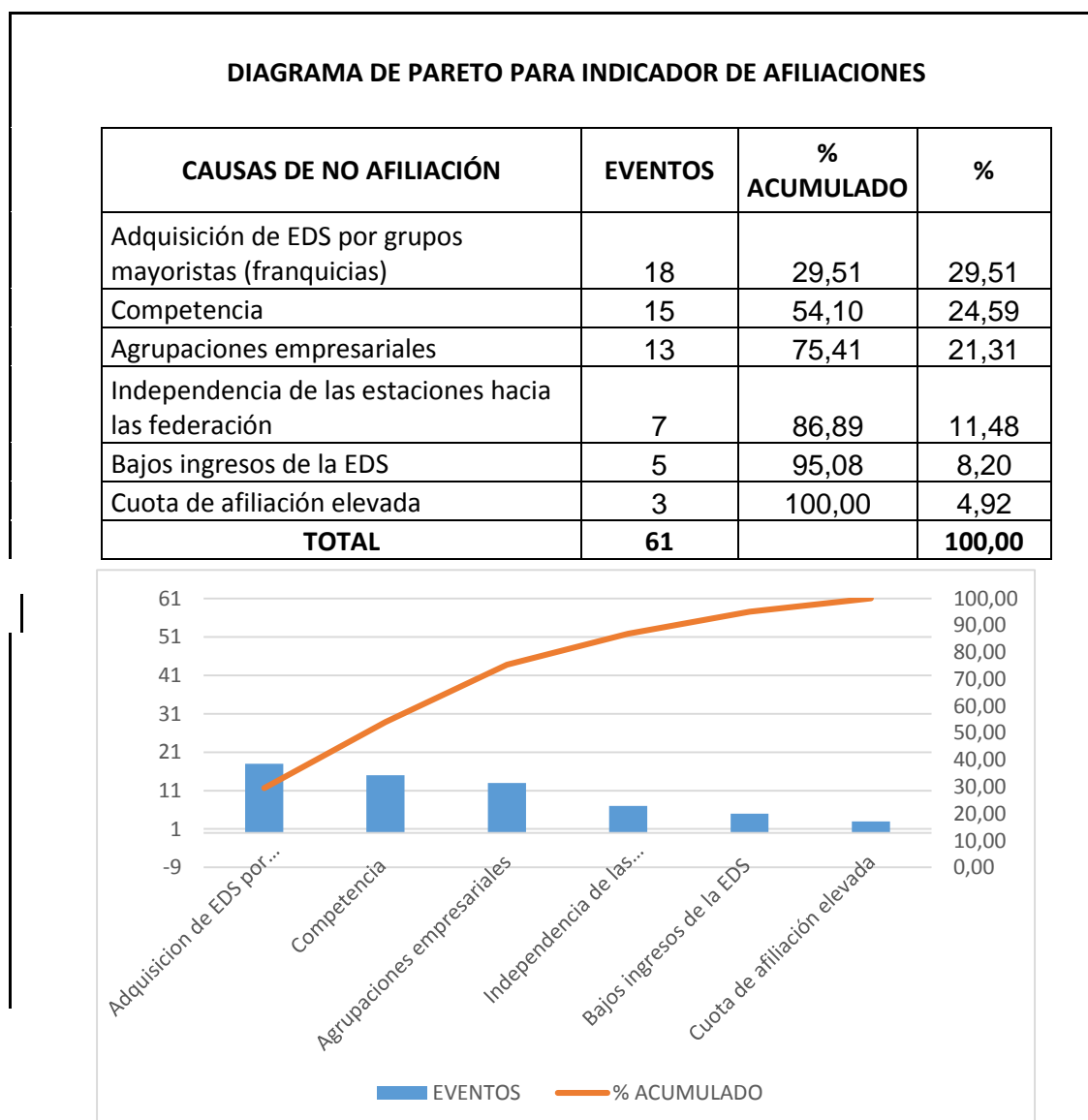


mar-17	14	0,68
abr-17	15	2,03
may-17	16	-0,66
jun-17	17	-0,67

Fuente. Autores

En la figura 18 se observa la ficha técnica y la carta de control del indicador de afiliaciones, lo cual indica que está bajo control estadístico, puesto que no se sale de los límites de control, sin embargo se observa en los periodos 6 al 9 y 16 a 17 una baja continua, debido a que se han retirado afiliados en estos periodos. En la búsqueda del mejoramiento continuo del proceso en cuestión se aplicó el diagrama Pareto.

Figura 19. Diagrama de Pareto para indicador de afiliaciones





Fuente. Autores

Teniendo en cuenta los resultados de la herramienta Pareto se concluye que las causas más comunes de no afiliación son generadas por:

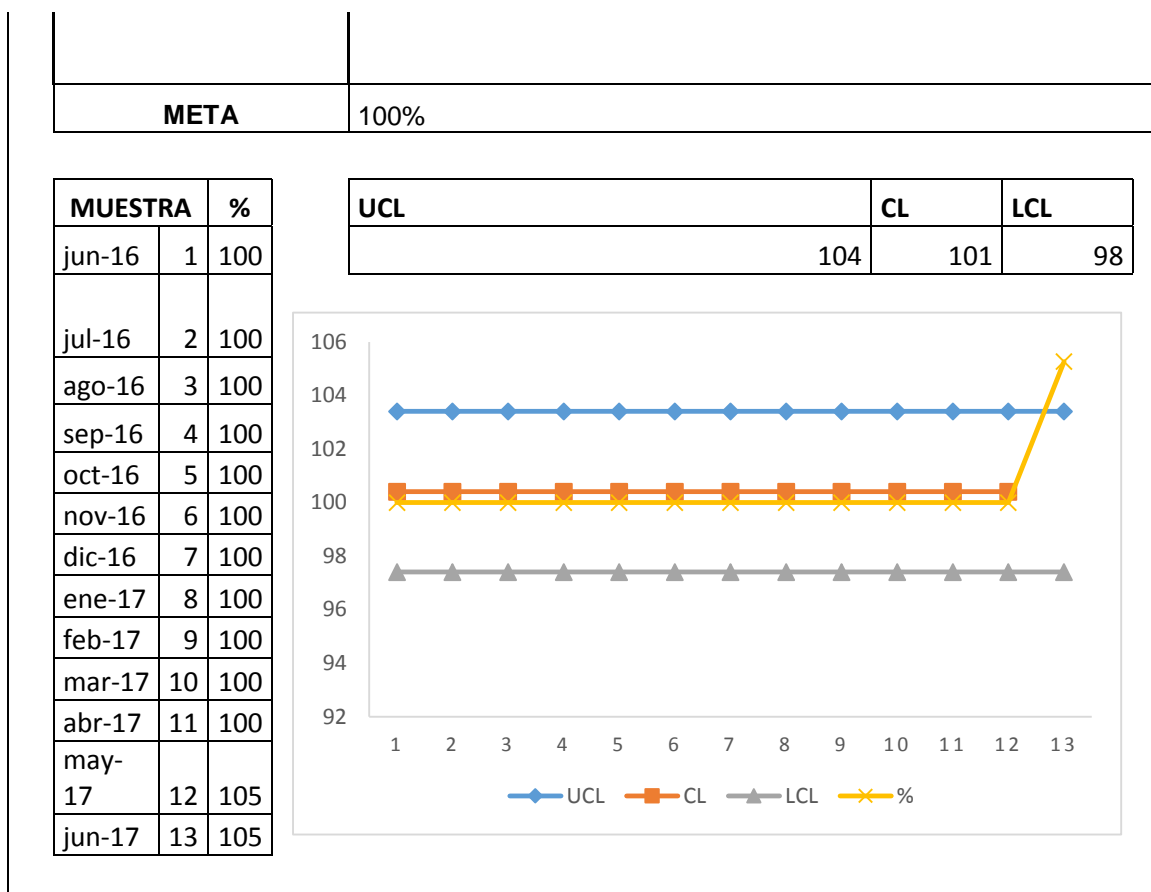
- Adquisición de EDS (Estaciones de servicio) por parte de grupos mayoristas: Teniendo en cuenta los registros históricos de la federación el grupo mayorista que más realiza esta práctica es Terpel.
- Competencia: En este caso el competidor de mayor relevancia es Fendipetroleo, entidad que abarca gran parte del mercado a nivel nacional. Esto quiere decir que la afiliación no se da a cabo porque la EDS está afiliada a su competencia.
- Agrupaciones empresariales: Este fenómeno ha impactado de forma negativa a la federación ya que consiste en la unificación gremial no oficial de estaciones de servicio.

Según lo anterior se puede inferir que las causas más comunes son eventos que la federación no puede controlar, para hacerle frente a este problema Fedispetrol debe intensificar la gestión comercial para atraer a nuevos clientes junto con la incorporación de nuevos servicios.

Los datos de afiliación y sus causas fueron obtenidas de la matriz de seguimiento y control de asesorías de la federación, en esta matriz se registran las visitas a afiliados y afiliados potenciales, en ella se consigna la causa de no afiliación si la EDS decide negar el servicio.

Figura 20. Requisitos legales

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR	
NOMBRE DEL INDICADOR	Requisitos legales y de otra índole
RESPONSABLE	Responsable del SGC
PERIODICIDAD	Mensual
DESCRIPCIÓN	Indica el porcentaje de cumplimiento frente a los requisitos legales exigidos por los entes gubernamentales para el funcionamiento de la Federación
UNIDAD DE MEDIDA	%
FÓRMULA/CÁLCULO	(No. Requisitos cumplidos/ No. Requisitos identificados en el período)*100



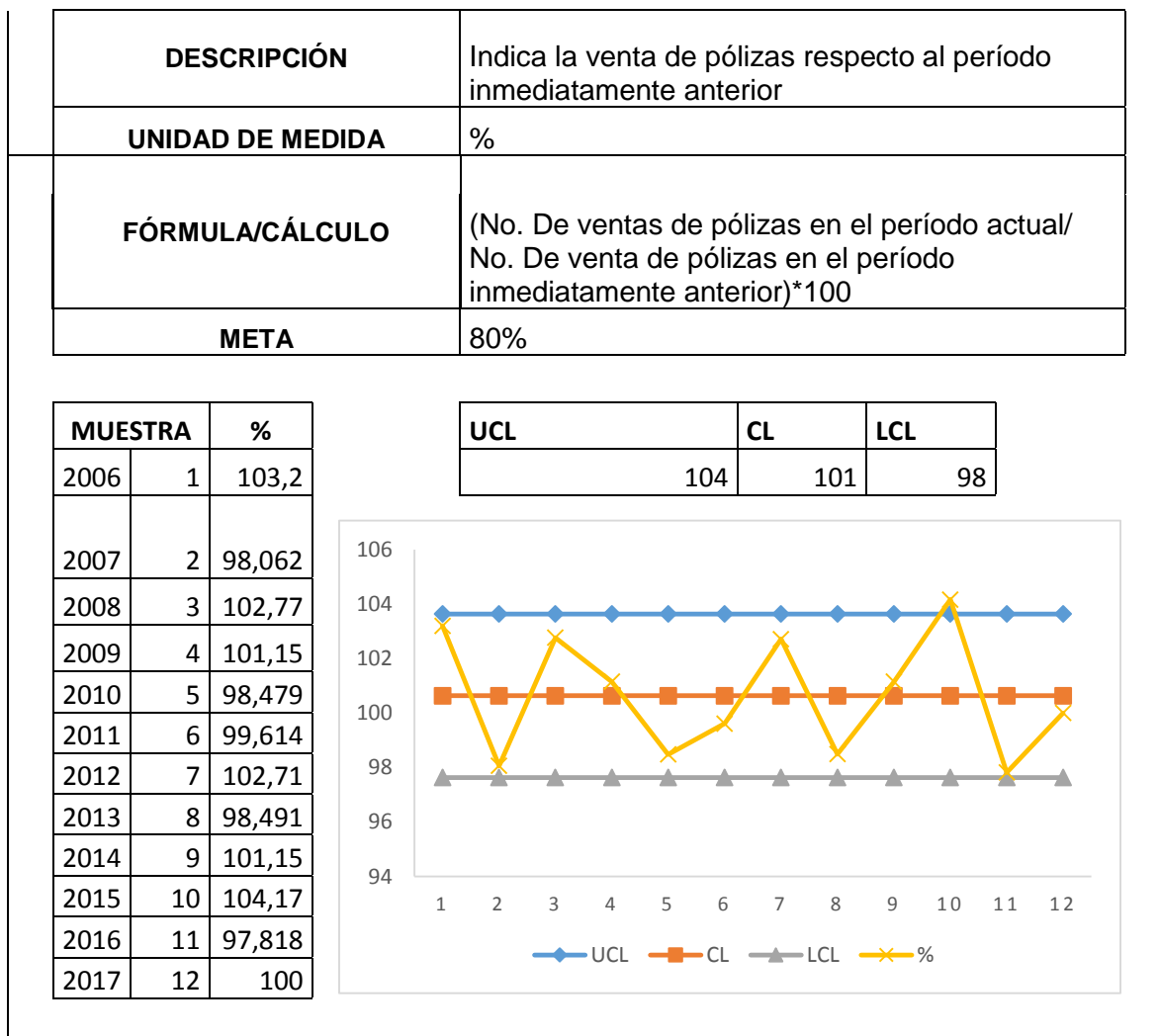
Fuente. Autores

En el caso del indicador de los requisitos legales, el último período es decir en junio del 2017 se ve una subida, tanto que queda fuera de control, debido a que la Federación empezó a aplicar la ley de Habeas Data, la cual es requisito legal a partir de septiembre del presente año.

El indicador refleja el buen funcionamiento de esta actividad, si este en algún momento presenta alteraciones negativas se debe aplicar inmediatamente la metodología establecida en el formato SAM (Solicitud de Acción de Mejora) FED-SGC-FO-005 el cual consiste en la aplicación de la herramienta de análisis de causas (5 ¿por qué?). En el desarrollo de la documentación del SGC (numeral 2.3.) se encuentra dicho formato.

Figura 21. Venta de pólizas

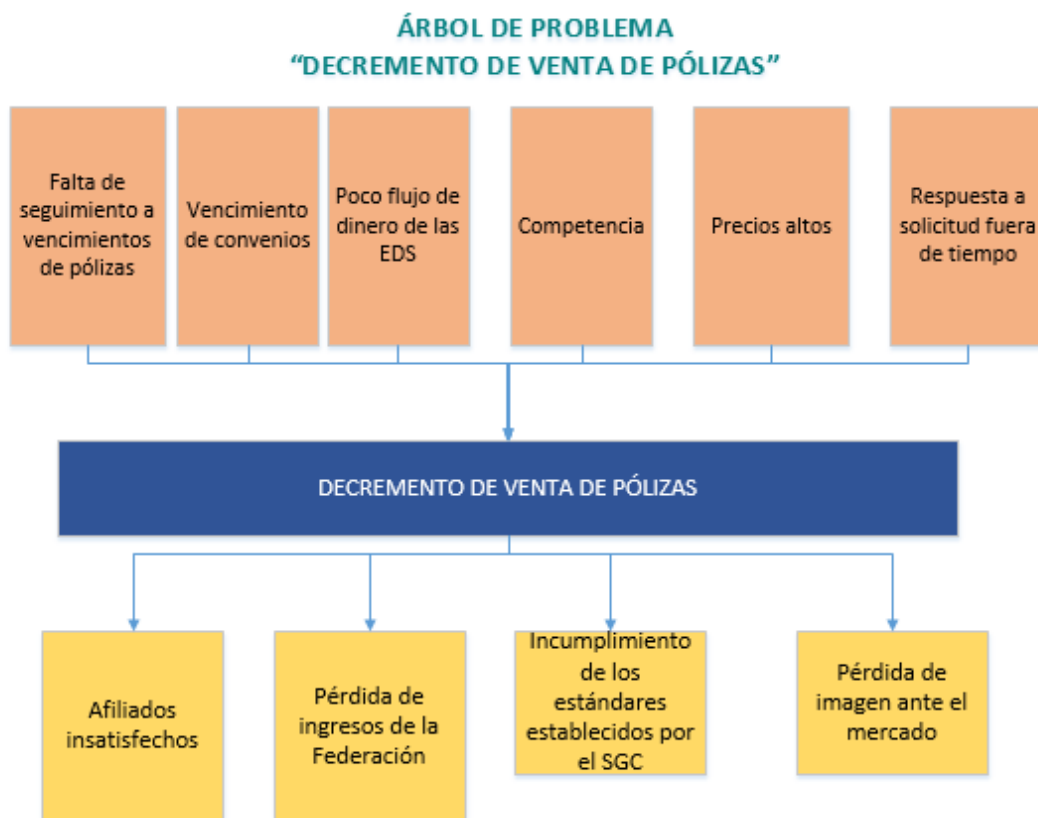
FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR	
NOMBRE DEL INDICADOR	Venta de pólizas
RESPONSABLE	Tesorería
PERIODICIDAD	Anual



Fuente. Autores

En la figura 21 se puede observar las características y comportamiento del indicador de venta de pólizas, el proceso se encuentra bajo control, sin embargo en el período 10 es decir en el 2015 sobrepasó el límite de control superior, lo cual fue debido a una gran demanda de pólizas en ese momento. El período de este proceso es anual contado de Junio a Junio, por esta razón ya se presenta el dato del 2017. A continuación se presenta un diagrama de problema con el fin de contribuir a la mejora continua.

Figura 22. Árbol problema indicador de venta de pólizas



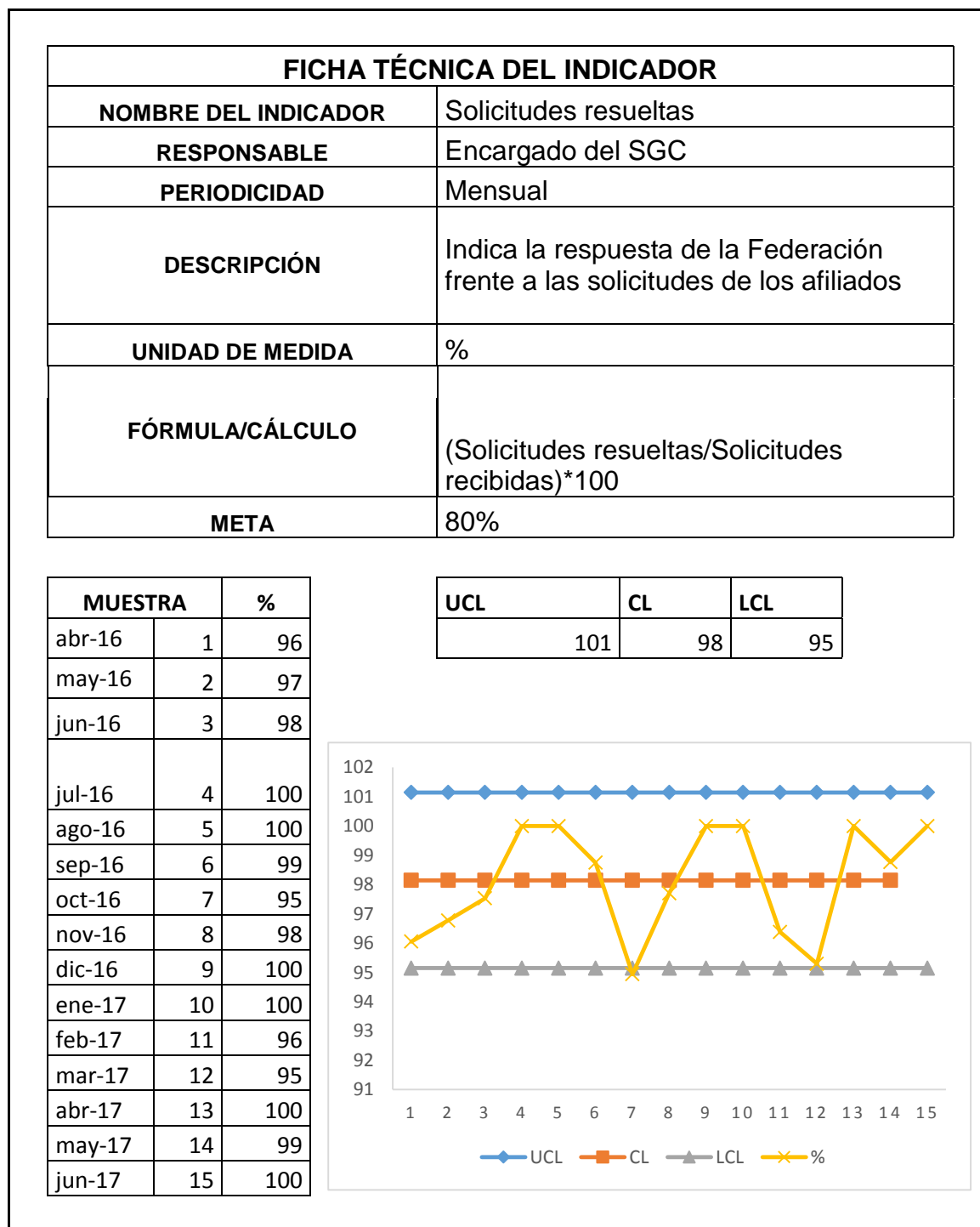
Fuente. Autores

Con base en el indicador de ventas de pólizas se concluye que el decremento en algunos periodos fue causado principalmente por:

- Falta de seguimiento a vencimiento de pólizas: La coordinación laboral está a cargo de hacer un seguimiento a las pólizas de los afiliados periódicamente con el fin de ser su proveedor, si no se lleva a cabo se estaría dando cabida a que lo contraten con otras entidades.
- Vencimiento de convenios: periódicamente se debe hacer un seguimiento a los convenios vigentes, con el fin de renovarlos oportunamente y evitar la pérdida de ingresos por este concepto.
- Poco flujo de dinero de las estaciones de servicio: esta es una causa que se sale del control de la federación, puesto que algunas estaciones de servicio no cuentan con la suficiente fluidez económica.

Como el resultado del decremento de pólizas se reflejan algunos efectos tales como insatisfacción de los afiliados, menos ingresos, pérdida de imagen e incumplimiento de los estándares establecidos por el SGC. Lo anterior está basado en los datos consignados en la matriz de pólizas de la federación.

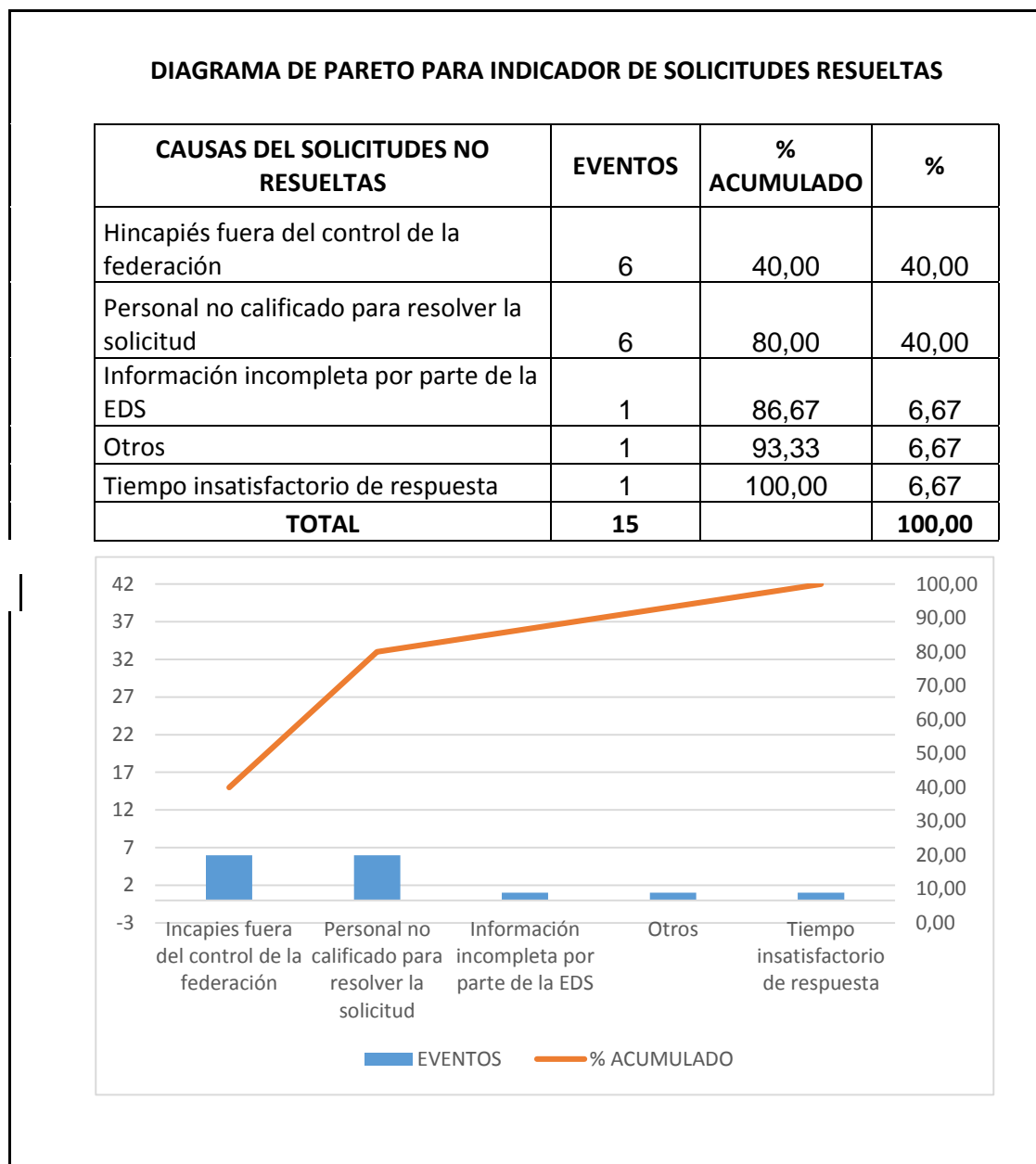
Figura 23. Solicitudes resueltas



Fuente. Autores

El indicador de solicitudes resueltas está bajo control, sin embargo en los periodos 7 y 12 de evidencia una baja importante en el periodo, a partir de dicho periodo se evidencia un corregimiento en el proceso en mención.

Figura 24. Diagrama de Pareto para indicador de solicitudes resueltas



Fuente. Autores

Teniendo en cuenta el resultado del indicador se deduce que las causas de mayor incidencia en las alteraciones son:

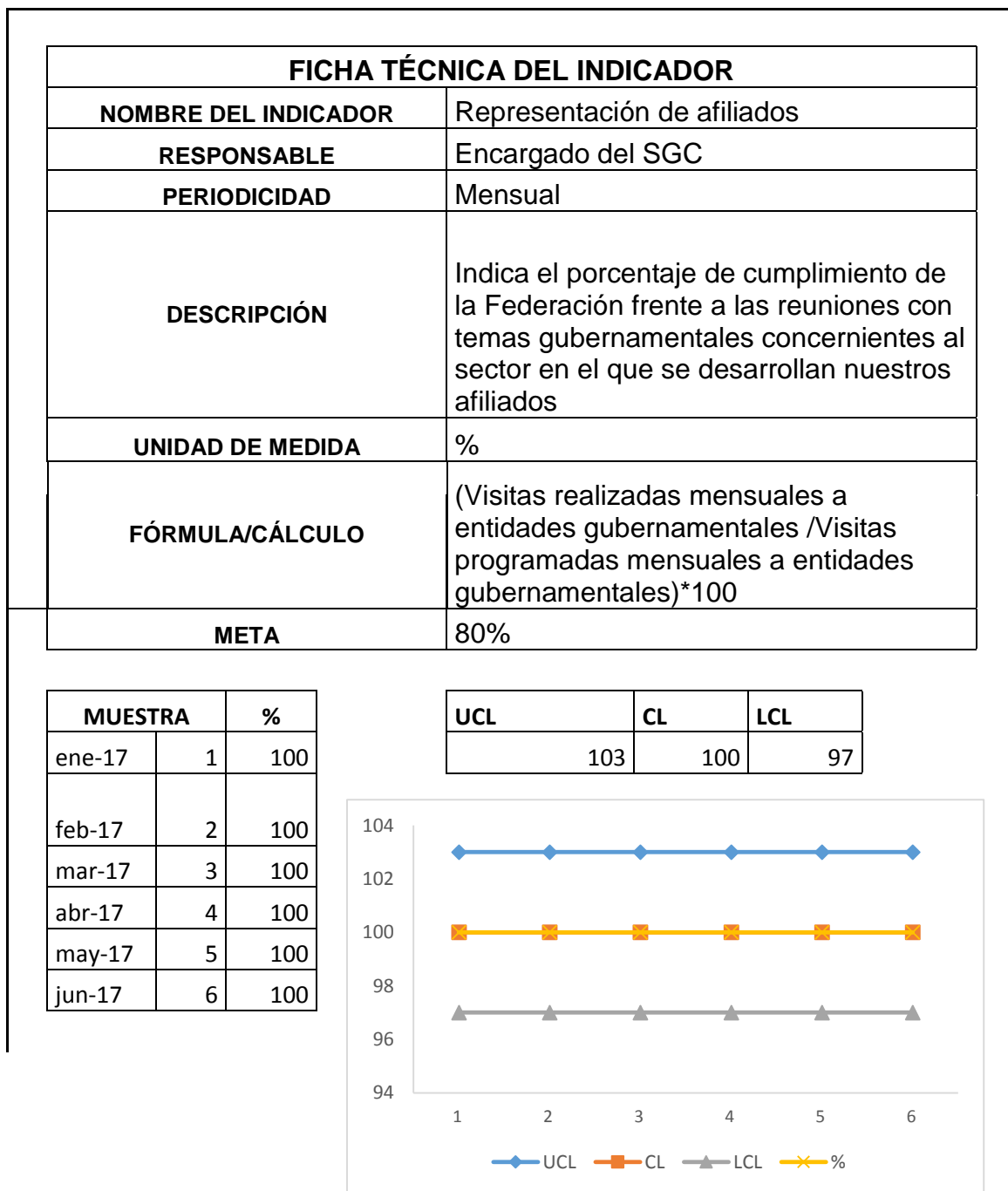
- Hincapiés fuera del control de la federación: Esto se traduce en la necesidad que tiene Fedispetrol en comunicar y dirigir las solicitudes en cuanto a acciones de formación a Soldicom (Fondo de protección solidaria) este fondo es el encargado de brindar el presupuesto determinado por el estado para el funcionamiento de la federación, la entidad que regula el fondo establece que acciones de formación son las que se realizarán por medio de

Fedispetrol. Teniendo en cuenta esto, las solicitudes de los afiliados para la realización de una acción de formación dependen directamente de Soldicom no de Fedispetrol.

- Personal no calificado para resolver la solicitud: Esto se genera muchas veces por la necesidad de contar con un equipo de trabajo especializado en áreas como administración, contabilidad e ingeniería ambiental, temas recurrentes en la actividad de una estación de servicio.

Los datos utilizados para realizar el diagrama fueron obtenidos de la base de datos e informes de la administración de personal quien es la encargada de atender los requerimientos de los afiliados.

Figura 25. Representación de afiliados

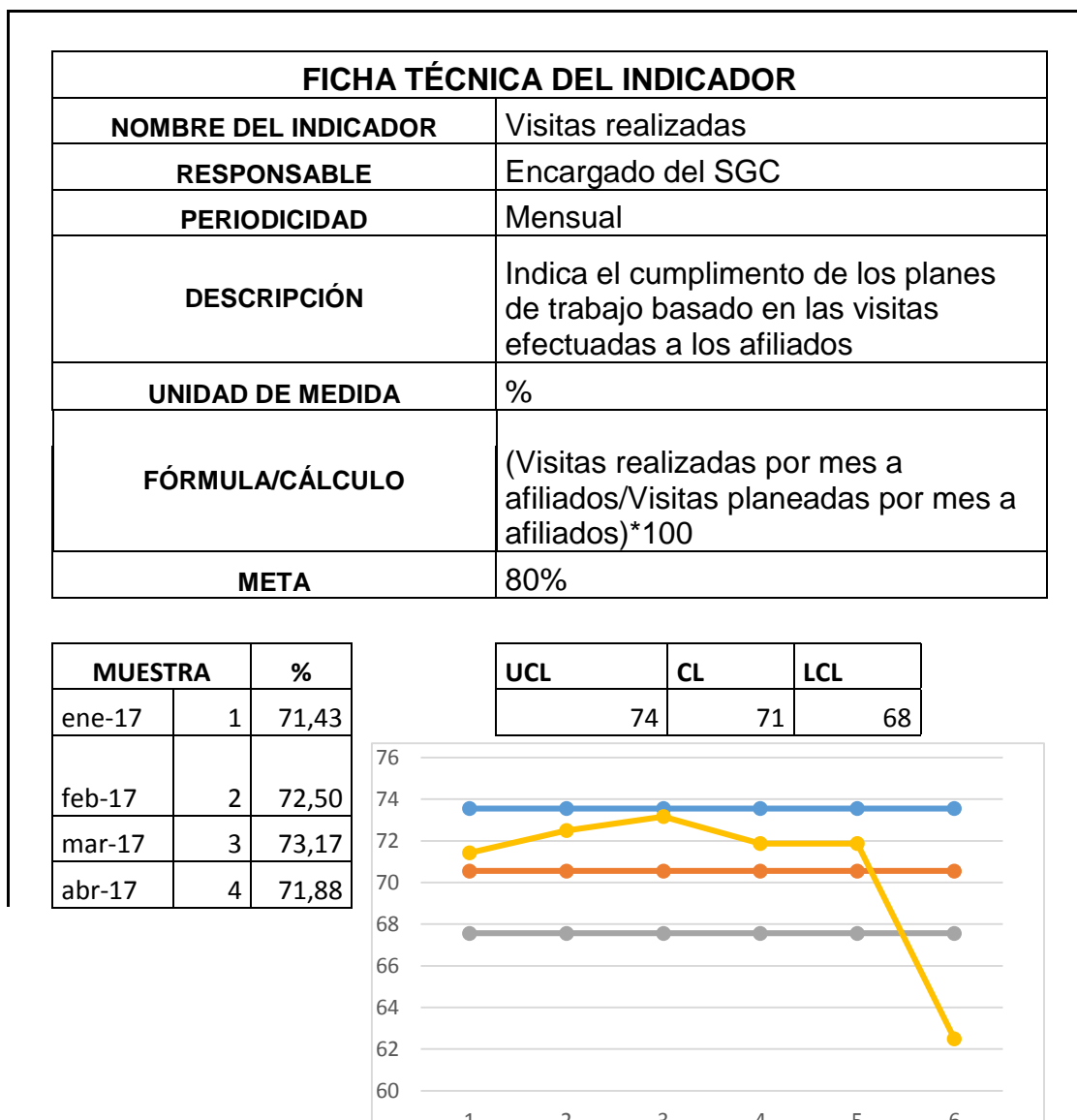


Fuente. Autores

En la figura 25 se refleja el indicador de representación de afiliados, el cual muestra que no hay variabilidad en el proceso, ya que se cumplen a cabalidad las citas propuestas con entidades gubernamentales para el desarrollo y mejora del sector económico de los afiliados.

El indicador refleja el buen funcionamiento de esta actividad, si este en algún momento presenta alteraciones negativas se debe aplicar inmediatamente la metodología establecida en el formato SAM (Solicitud de Acción de Mejora) FED-SGC-FO-005 el cual consiste en la aplicación de la herramienta de análisis de causas (5 ¿por qué?). En el desarrollo de la documentación del SGC (numeral 2.3.) se encuentra dicho formato.

Figura 26. Visitas realizadas

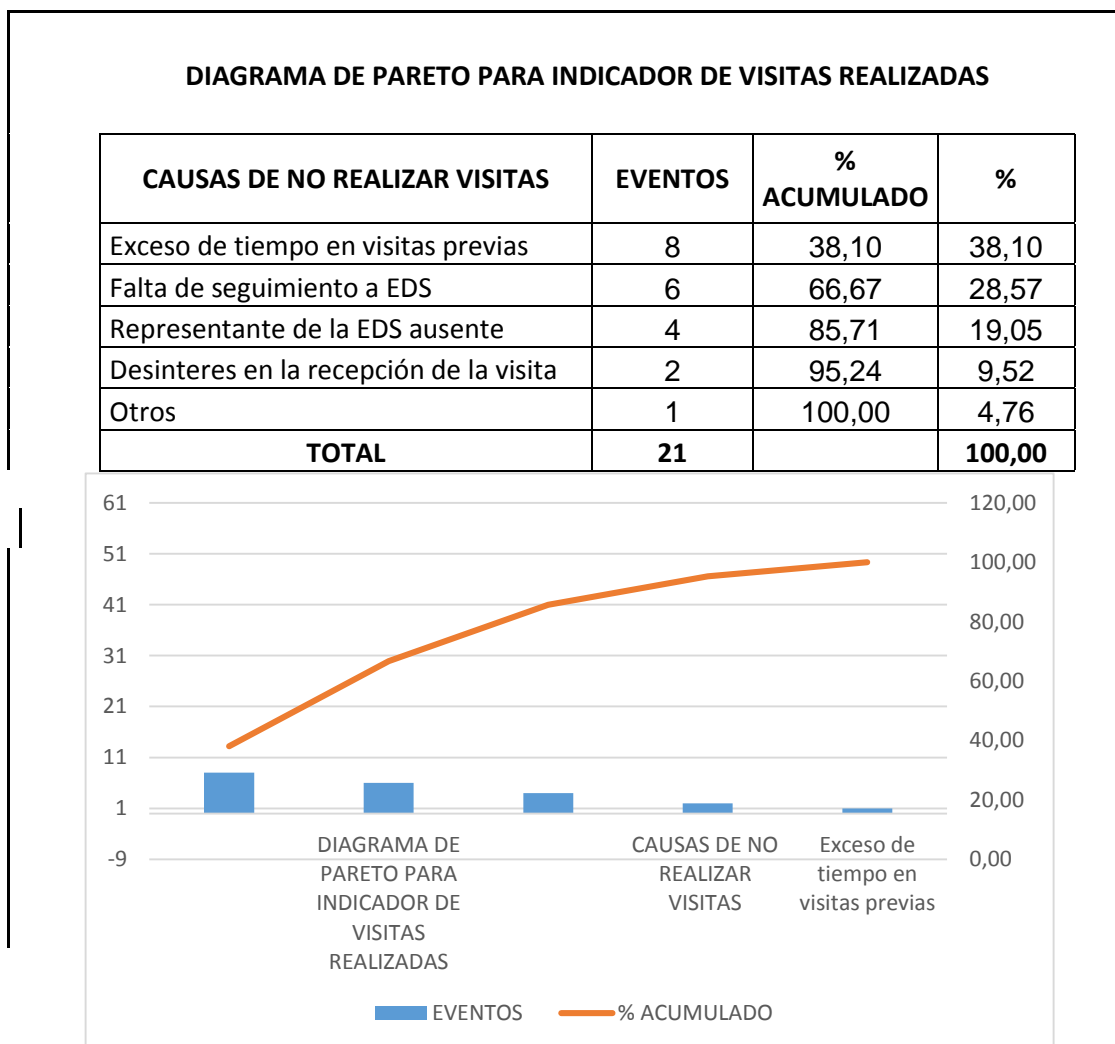


may-17	5	71,88
jun-17	6	62,50

Fuente. Autores

El indicador de visitas realizadas, muestra una disminución desde el período 3, es decir desde marzo, hasta el punto de salirse del límite de control inferior en el período 6. Indagando las causas se llegó a la conclusión de que era debido a que a partir de marzo las visitas las estaba realizando en equipo con otra persona de la Federación, quien interfería en su programa, la acción tomada fue hacer programaciones individuales. A continuación se presenta el diagrama de Pareto para contribuir a la mejora continua.

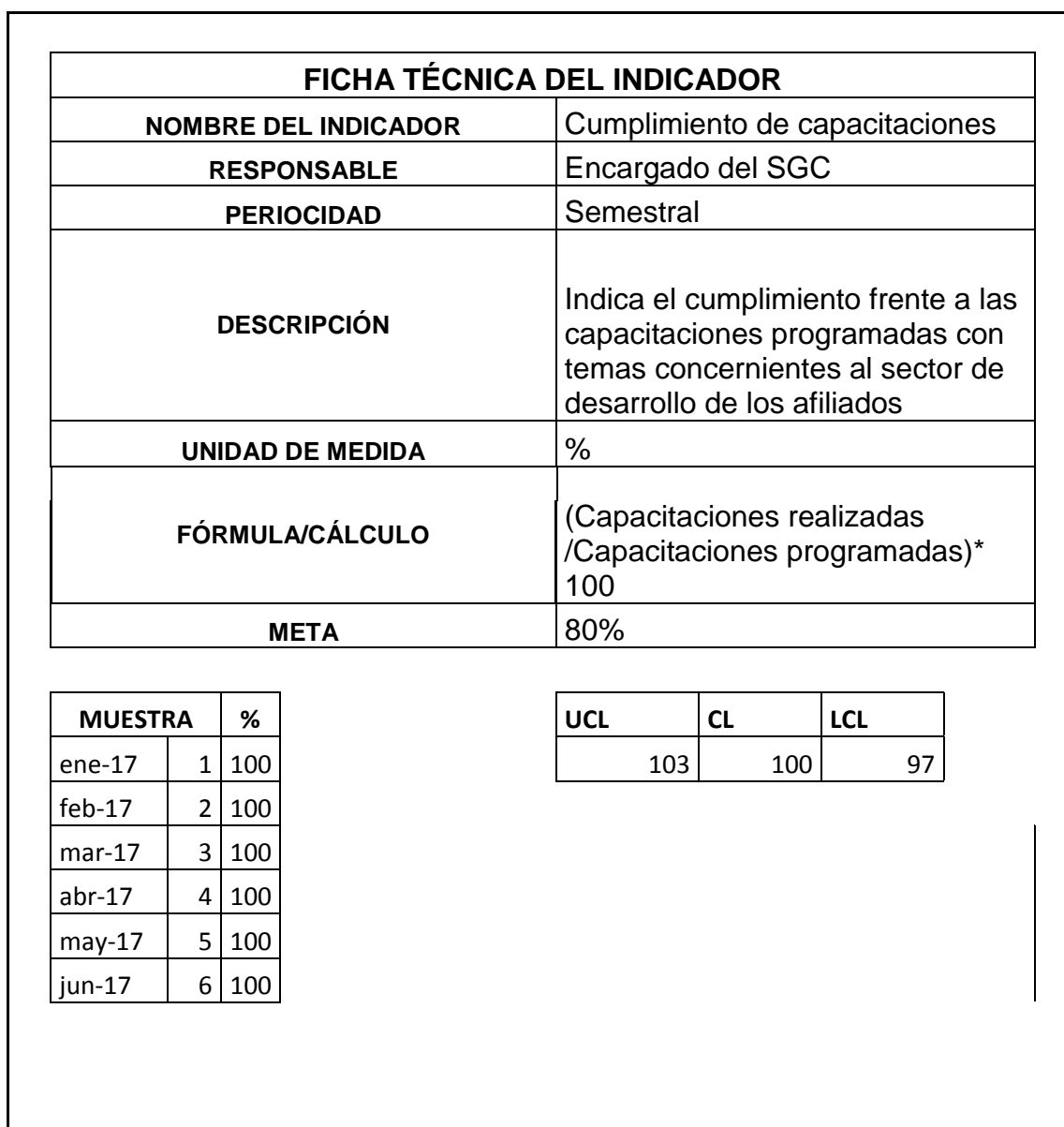
Figura 27. Diagrama de Pareto para indicador de visitas realizadas

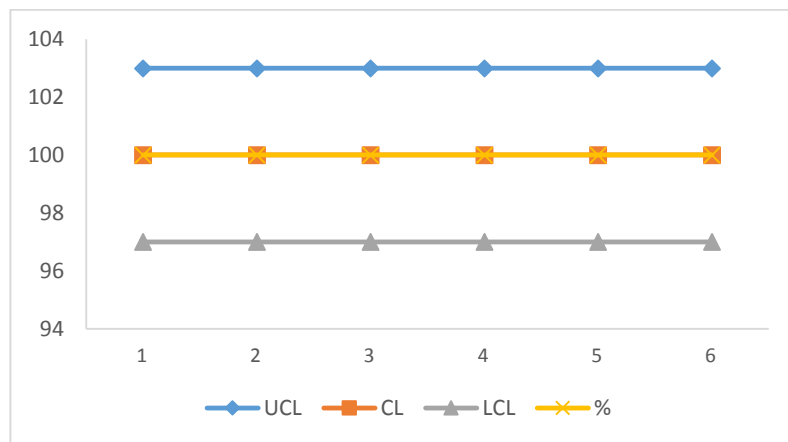


Fuente. Autores

En la figura 27 se observa el proceso del indicador de capacitaciones, es un proceso bajo control absoluto, por ende no presenta variabilidad, ya que todas las capacitaciones que se programan, también se cumplen, de no hacerlo incurrirían en problemas con el fondo Soldicom, pues es el que financia dichas capacitaciones.

Figura 28. Capacitaciones





Fuente. Autores

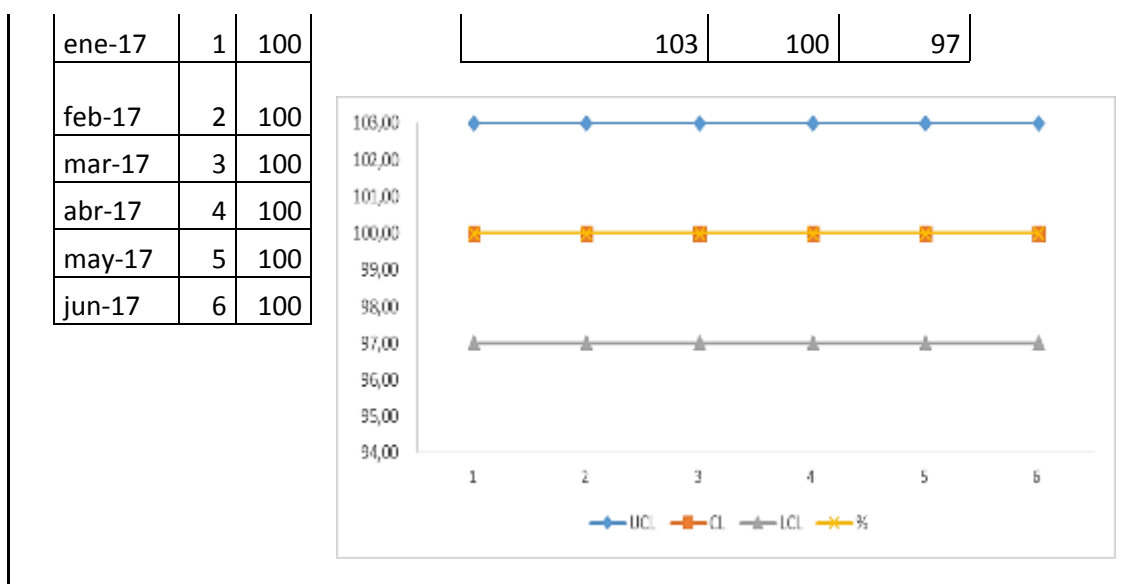
El indicador refleja el buen funcionamiento de esta actividad, si este en algún momento presenta alteraciones negativas se debe aplicar inmediatamente la metodología establecida en el formato SAM (Solicitud de Acción de Mejora) FED-SGC-FO-005 el cual consiste en la aplicación de la herramienta de análisis de causas (5 ¿por qué?). En el desarrollo de la documentación del SGC (numeral 2.3.) se encuentra dicho formato.

Figura 29. Comunicación a afiliados

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR	
NOMBRE DEL INDICADOR	Comunicación a afiliados
RESPONSABLE	Encargado del SGC
PERIODICIDAD	Mensual
DESCRIPCIÓN	Indica los comunicados emitidos desde la Federación a los afiliados frente a temas concernientes para el buen funcionamiento de las EDS
UNIDAD DE MEDIDA	%
FÓRMULA/CÁLCULO	(Cantidad de documentos emitidos con información gubernamental /Comunicados gubernamentales concernientes al sector)*100
META	80%

MUESTRA	%
---------	---

UCL	CL	LCL
-----	----	-----



Fuente. Autores

El proceso de comunicación a afiliados, tampoco presente variabilidad, pues cada comunicación que llega o es emitida desde entes gubernamentales, debe ser comunicada por parte de la Federación a cada uno de los afiliados, con el fin de que tengan total conocimiento sobre la reglamentación vigente a la cual deben acogerse como EDS.

El indicador refleja el buen funcionamiento de esta actividad, si este en algún momento presenta alteraciones negativas se debe aplicar inmediatamente la metodología establecida en el formato SAM (Solicitud de Acción de Mejora) FED-SGC-FO-005 el cual consiste en la aplicación de la herramienta de análisis de causas (5 ¿por qué?). En el desarrollo de la documentación del SGC (numeral 2.3.) se encuentra dicho formato.

2.3. DESARROLLO DE LA DOCUMENTACIÓN REQUERIDA POR EL SGC EN FEDISPETROL BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA ISO 9001 VERSIÓN 2015.

Para garantizar el cumplimiento a los requerimientos normativos y a su vez afirmar que los procesos, actividades y recursos del sistema y de la organización cumplen con los requisitos del cliente, sus partes interesadas y los planes y metas estratégicas estipuladas por la organización para su mejoramiento y sostenibilidad se desarrolló una serie de procedimientos que reflejan la forma en la cual se deben desarrollar los procesos del sistema para el cumplimiento de los requisitos.

Se realizó el manual de calidad pertinente a los requerimientos normativos con el fin de brindar un panorama general de la constitución del sistema y su desarrollo, adicional a esto se presentan los procedimientos considerados necesarios para el

correcto funcionamiento del SGC y la caracterización y descripción de los procesos en el manual de procesos de Fedispetrol.

Es de destacar que gracias a las reformas de la nueva versión de la ISO 9001:2015 se realizó el procedimiento de gestión de riesgo, brindando una metodología para la identificación, evaluación y control de los riesgos asociados a la actividad de la federación.

Para la determinación de la documentación necesaria para la federación, el equipo desarrollador del presente documento realizó labores de recolección de información incluidas aquellas descritas en el capítulo anterior del proyecto. Adicional a esto se programaron capacitaciones para la correcta asimilación de la información plasmada en los procedimientos.

A continuación se presenta el manual de calidad de Fedispetrol, donde se evidencia aspectos importantes del SGC tales como la matriz de objetivos y metas, la matriz de riesgos, organigrama.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: FED-MA-SGC-003
		A PARTIR DE: 13 de junio de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 69/260

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 13 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 13 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 13 de junio de 2017
--	---	--

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: FED-MA-SGC-003
		A PARTIR DE: 13 de junio de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 70/260

INTRODUCCIÓN

En respuesta a los mercados cambiantes en los cuales día a día se ve inmersa la Federación Fedispetrol, se busca la implementación de la norma ISO 9001:2015, teniendo como ideal el mejoramiento en el desempeño global, aumentar la satisfacción del afiliado, identificar los riesgos a los cuales se encuentra expuesta la Federación y disminuir las no conformidades

Fedispetrol desea demostrar su capacidad para proporcionar servicios que satisfagan los requisitos y necesidades del cliente, brindándoles una experiencia única de servicio.

El manual de calidad pretende dar lineamientos para todos los procedimientos que se llevan a cabo dentro de la federación, permitiendo identificar los objetivos, políticas, requisitos legales y normativos referentes a calidad.

La finalidad de la implementación del SGC es tener una ventaja competitiva clara en el mercado, manejando cada uno de los procesos con altos estándares de calidad mediante la identificación y desarrollo de los procesos misionales, estratégicos y de apoyo, que tengan como resultado el engranaje de todos los factores organizacionales para el óptimo desempeño y la mejora continua de la Federación.

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 13 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 13 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 13 de junio de 2017
--	---	--

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: FED-MA-SGC-003
		A PARTIR DE: 13 de junio de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 71/260

1. MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

1.1. Objetivo

Documentar todos los procesos y procedimientos que se llevan a cabo dentro de la Federación, determinando sus objetivos y políticas

1.2. Alcance

Prestación del servicio de asesoría a nuestros asociados en el marco legal, laboral, técnico-operativo y administrativo de las estaciones de servicio asociados a la federación, para la satisfacción de sus necesidades y la consecución de nuevos asociados

1.3. Términos y definiciones

- Alta dirección: Un grupo de personas con la responsabilidad de administrar toda la organización, también son llamados ejecutivos.
- Auditado: Persona u organización a quien se le realiza la auditoría, se verifica que esta cumpla a cabalidad con todos los compromisos adquiridos
- Auditor: Persona u organización quien realiza la auditoría, anotando todas las anomalías que vea de la persona auditada, para luego llevarlas a un plan de acción y/o mejora.
- Auditoría: Inspección a diferentes procesos de la organización, donde se busca determinar el actuar frente a los mismos, procurando su mejora continua.
- Beneficio/costo: Es una técnica utilizada para evaluar los beneficios de una inversión, muestra la relación entre los egresos e ingresos de un proyecto.
- Calidad: Característica referida a que un conjunto de características estén conforme con los requisitos
- Capacidad: Potencial que tienen las organizaciones para cumplir con los planes en cuanto a producto, servicio y actividades en las que se vea incluida
- Cliente: Una persona u organización que utiliza algún servicio de un profesional o empresa.
- Conformidad: Término en el que se expresa el cumplimiento de uno o varios requisitos a alguna norma
- Control de calidad: Mecanismos expresos que determinan el incumplimiento de requisitos

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 13 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 13 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 13 de junio de 2017
--	---	--

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: FED-MA-SGC-003
		A PARTIR DE: 13 de junio de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 72/260

- Cultura organizacional: Comportamiento aceptable dentro de la organización, el cual cumple con sus lineamientos
- Eficacia: Término que se refiere a cuándo se cumplen los planes
- Eficiencia: Alcanzar los planes establecidos con la menor cantidad de recursos utilizados
- Gestión: Actividades dirigidas a cumplir algún objetivo
- Gestión de la calidad: Actividades dirigidas a cumplir algún objetivo relacionado con la calidad
- Liderazgo: Influencia de una persona sobre otra u otros
- Mejora continua: Actividades encaminadas a aumentar cada vez los resultados
- No conformidad: Término en el que se expresa el incumplimiento de uno o varios requisitos a alguna norma
- PHVA: Planear, hacer, verificar y actuar, ciclo de la mejora continua
- Planear: Proyectar actividades futuras en pro del correcto funcionamiento y logro de los objetivos y fundamentos organizacionales.
- Programa de auditorías: Cronograma establecido para la realización de las auditorías
- Proveedor: Persona u organización que da un servicio a otras organizaciones o personas
- Requisito: Condición para que se lleva a cabo una o varias actividades futuras.
- Riesgo: Posibilidad de que suceda algún hecho indeseable donde se sufra un perjuicio o daño
- Satisfacción del cliente: Es la medida en que un consumidor o cliente expresa su conformismo con el servicio o producto en cuestión, basado en las expectativas
- Sistema: Conjunto de componentes tales como normas y reglas, que están relacionadas entre si
- Sistema de gestión de calidad: Es una herramienta que contribuye con el círculo de la calidad (Planear, hacer, verificar y actuar), por medio de indicadores y estándares que pretenden la mejora continua de la calidad en la organización.
- SAM: Solicitud de acción de mejora
- SGC: sistema de gestión de calidad

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 13 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 13 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 13 de junio de 2017
--	---	--

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		CÓDIGO: FED-MA-SGC-003
			A PARTIR DE: 13 de junio de 2017
			VERSIÓN: 0
			PÁG.: 73/260

2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Somos una organización gremial sin ánimo de lucro, de carácter permanente, de derecho privado.

Nacimos el 1° de agosto de 1956 y obtuvimos personería jurídica el 22 de septiembre del mismo año, convirtiéndose así en la primera y más antigua federación de distribuidores minoristas de combustibles del país.

Nuestro objetivo principal es fomentar el desarrollo y profesionalización de nuestros afiliados, manteniendo una comunicación constante, representando y protegiendo sus intereses los intereses comunes y las actividades dentro de un criterio de bienestar y progreso de la sociedad colombiana.

Fedispetrol Colombia, como asociación gremial, brinda la oportunidad de pertenecer a la mejor red y comunidad de distribuidores minoristas. Creemos en el principio de **libertad comercial, la libre empresa, la iniciativa privada y el progreso ordenado de la actividad**.

Con nuestro trabajo, hemos mejorado la visión social y gubernamental sobre la actividad y el aporte que hacemos como comunidad a la economía nacional, a la sociedad y a las distintas regiones del país.

3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

3.1. MISIÓN.

Desarrollar procesos que garanticen la transformación cultural de los asociados en sus organizaciones e implementar procesos de productividad en las mismas. Buscamos fomentar el desarrollo de Talento Humano de manera transversal en nuestro gremio y tener una macro influencia a nivel político, económico y Social.

3.2. VISIÓN

Para el año 2020, ser la federación más grande en número de afiliados para consolidar nuestro trabajo y ser reconocidos como la mejor organización gremial del sector.

3.3. POLÍTICAS

3.3.1 Política de calidad. Fedispetrol desarrollamos procesos que garanticen la transformación cultural de los asociados en sus organizaciones, implementamos procesos de productividad en las mismas, fomentamos el desarrollo de Talento

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 13 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 13 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 13 de junio de 2017
--	---	--

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		CÓDIGO: FED-MA-SGC-003
			A PARTIR DE: 13 de junio de 2017
			VERSIÓN: 0
			PÁG.: 74/260

Humano de manera transversal en el gremio y tiene una macro influencia a nivel político, económico y Social.

Buscamos garantizar de manera eficaz la prestación de los servicios de asesoría, orientación y representación, a través de personal competente y brindando información confiable y oportuna a todos nuestros afiliados.

Nos comprometemos a mejorar continuamente, considerando las partes interesadas pertinentes a nuestro Sistema de Gestión de Calidad y cumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

3.3.2 Valores éticos y cooperativos. Para **Fedispetrol Colombia**, los valores éticos y corporativos son el pilar sobre el cual construimos las acciones y relaciones de nuestra Federación. Nos basamos en el trabajo en equipo para brindar un servicio a nuestros afiliados con compromiso, responsabilidad, productividad y lealtad.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

La organización según la norma ISO 9001 versión 2015 debe contemplar el contexto interno y externo para su objetivo, pues afectan la capacidad para afrontar los resultados propuestos.

La herramienta para analizar el contexto interno es el análisis PCI y para el contexto externo es el POAM, los cuáles determinan el análisis DOFA.

4.1.1 Contexto interno. Fedispetrol Colombia es la primera federación de distribuidores minoristas de derivados líquidos de petróleo del país. Su larga historia en este mercado, está acompañada de personal leal y estable, sus representantes han llevado a la federación a adaptarse al cambio del sector para que con esto se pueda ayudar a las EDS a ser sostenibles y rentables en el tiempo. A pesar de esto el sector ha experimentado el nacimiento y crecimiento de federaciones que como fedispetrol velan por sus intereses. Teniendo en cuenta esto, Fedispetrol busca constantemente marcar una diferencia respecto a su competencia, generando servicios de alta calidad y tomando las mejores decisiones para posicionarse en el mercado.

La matriz PCI (FED-FO-SGC-003) es una herramienta que ayuda a determinar las cuestiones internas mediante la calificación de factores internos que pueden impactar de forma directa a la organización.

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 13 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 13 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 13 de junio de 2017
--	---	--

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		CÓDIGO: FED-MA-SGC-003
			A PARTIR DE: 13 de junio de 2017
			VERSIÓN: 0
			PÁG.: 75/260

4.1.2 Contexto externo. El sector de las estaciones de servicio es un mercado que es atractivo por comercializar un producto de alto consumo, pero a la vez al ser un servicio público está directamente y constantemente relacionado con la regulación nacional y distrital, para esto Fedispetrol está altamente relacionada con sus partes interesadas y con el fin de satisfacer al afiliado está enfocado en capacitarlo para afrontar los cambios legislativos y estructurales de cada negocio.

La matriz POAM (FED-FO-SGC-002) es una herramienta que ayuda a determinar las cuestiones externas mediante la calificación de factores externos que pueden impactar de forma directa a la organización.

4.2.COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Para Fedispetrol es importante tener en cuenta a sus partes interesadas, siendo estas parte de la interacción de la organización con sus proveedores y clientes.

El objetivo primordial es involucrar a los grupos de interés de Fedispetrol conociendo sus necesidades y expectativas e involucrándolos en la planeación estratégica y organizacional de la federación con el fin de tomar decisiones sin afectar las intenciones de sus grupos de interés con respecto a la organización.

Fedispetrol en su matriz de partes interesadas (FED-MT-SGC-004) define las necesidades de sus grupos de interés y mediante las encuestas de expectativa (FED-FO-SGC-018) determinan que esperanzas tienen de la federación.

4.3.DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El sistema de gestión de calidad de Fedispetrol cubre el proceso de asesoría en el marco legal, laboral, técnico-operativo y administrativo de las estaciones de servicio asociadas a la federación.

Es responsabilidad de todos los colaboradores de la organización gestionar las actividades necesarias para que el sistema de gestión de calidad sea eficaz y acorde con las necesidades de las partes interesadas y de la federación.

La organización determina que en su sistema de gestión de calidad no es aplicable el numeral 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios ya que la federación no crea ningún producto o servicio, los servicios que ofrece ya están creados. Adicional a este el numeral 7.1.5 recursos de seguimiento y medición tampoco es aplicable ya que la federación no realiza verificación ni calibración de equipos.

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 13 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 13 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 13 de junio de 2017
--	---	--

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: FED-MA-SGC-003
		A PARTIR DE: 13 de junio de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 76/260

4.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS

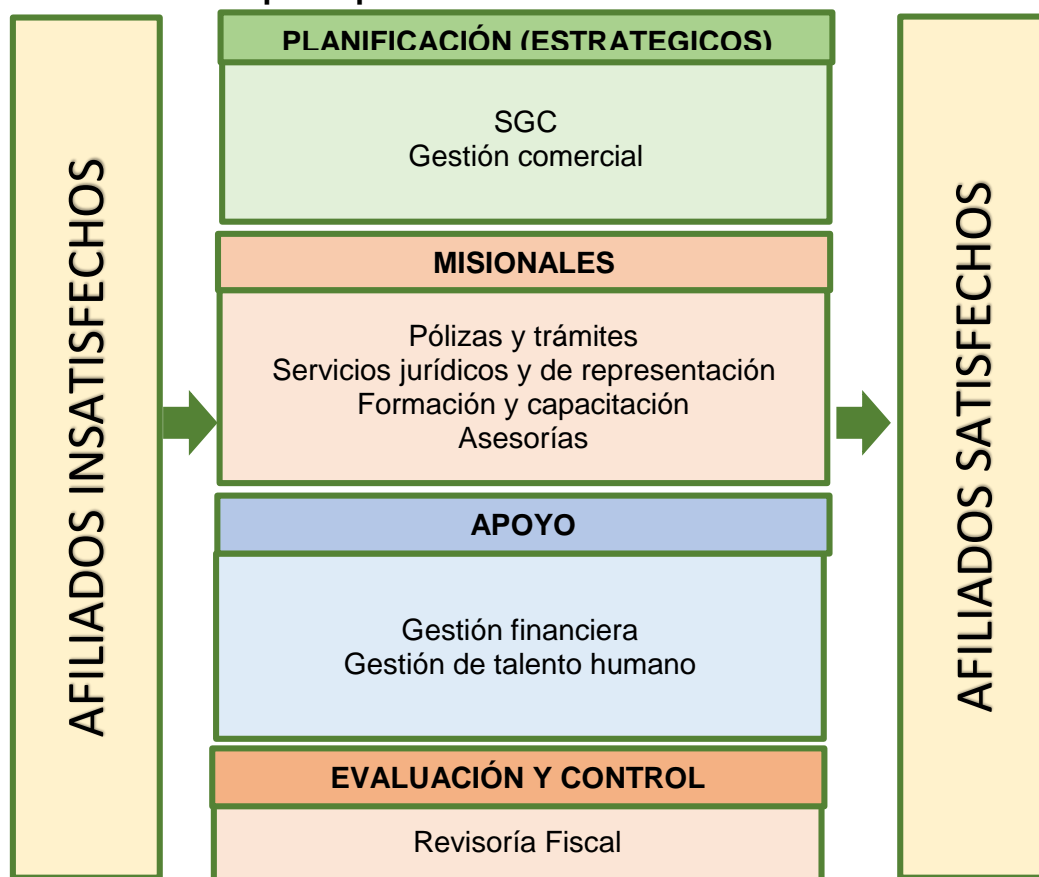
Para dar cumplimiento al Sistema de gestión de calidad y a la satisfacción de sus clientes Fedispetrol determino y relaciono sus procesos de forma que, cumplieran con los requisitos del sistema y de sus servicios.

En las caracterizaciones de procesos, se determinan:

- Entradas: información proveniente de los proveedores del proceso.
- Salidas: información resultante de la transformación de las entradas en cada actividad de cada proceso.
- Proveedores: proceso, organización o persona que determina las entradas de cada actividad.
- Clientes: proceso, organización o persona receptor de la información, producto o servicio saliente de la actividad.
- Objetivos de calidad del proceso: objetivos del sistema que están relacionados con cada proceso.
- Riesgos asociados: riesgos de cada proceso relacionados en la matriz de riesgos.
- Indicadores: herramientas de seguimiento para determinar si el proceso cumple con los requisitos.
- Recursos: necesidad en medios tecnológicos, humanos, económicos, etc. Que se requieren para la realización de un proceso.

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 13 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 13 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 13 de junio de 2017
--	---	--

FIGURA No.1 Mapa de procesos



En el manual de procesos (FED-MN-SGC-002) se especifica detalladamente los procesos que se describen anteriormente.

5.LIDERAZGO

5.1.LIDERAZGO Y COMPROMISO

5.1.1.Generalidades. La Federación está comprometida con el sistema de gestión de calidad, como prueba de ello, estableció la política y objetivos de calidad y se compromete a establecer las actividades necesarias para su respectivo cumplimiento siempre buscando el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015 y los establecidos por los clientes para la prestación de los servicios de la federación.

5.1.2.Enfoque al cliente. Para Fedispetrol la relación con sus afiliados es la parte primordial de su actividad, teniendo en cuenta eso, mediante el sistema de gestión de calidad se han fijado procesos, objetivos e indicadores para realizar el

<p>Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 13 de junio de 2017</p>	<p>Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 13 de junio de 2017</p>	<p>Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 13 de junio de 2017</p>
---	--	---

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: FED-MA-SGC-003
		A PARTIR DE: 13 de junio de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 78/260

seguimiento a la satisfacción del mismo. Para esto se utiliza herramientas de control estadístico que sirven como evidencia para la toma de decisiones.

5.2.POLÍTICA

5.2.1.Establecimiento de la política. Para el establecimiento de la política la organización se enfocó en la información consignada en la matriz de partes interesadas (FED-MT-SGC-004), las necesidades y objetivos de la federación y la encuesta para la redacción de la política de calidad (FED-FO-SGC-001).

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 13 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 13 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 13 de junio de 2017
--	---	--

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		CÓDIGO: FED-MA-SGC-003
			A PARTIR DE: 13 de junio de 2017
			VERSIÓN: 0
			PÁG.: 79/260

Bogotá D.C., 29 de junio de 2017

EMPLEADOS y COLABORADORES

Reciban un cordial saludo,

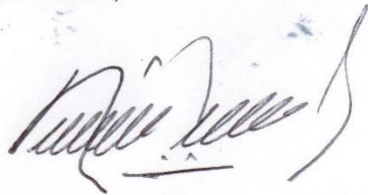
Álvaro R. Younes Arboleda actuando en calidad de Presidente y Representante Legal de Fedispetrol, comunico a todos la política de calidad que se aplicará en la Federación, en cumplimiento con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.

En Fedispetrol desarrollamos procesos que generan la transformación cultural de los asociados en sus organizaciones e implementamos procesos de productividad en las mismas. Buscamos fomentar el desarrollo de Talento Humano de manera transversal en nuestro gremio y tener una macro influencia a nivel político, económico y Social.

Buscamos garantizar de manera eficaz la prestación de los servicios de asesoría, orientación y representación, a través de personal competente, brindando información confiable y oportuna a todos nuestros afiliados.

Nos comprometemos a mejorar continuamente, teniendo en consideración a las partes interesadas y pertinentes a nuestro Sistema de Gestión de Calidad cumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Cordialmente,



ÁLVARO R. YOUNES ARBOLEDA

Presidente

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 13 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 13 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 13 de junio de 2017
--	---	--

5.2.2. Comunicación de la política de calidad. En el momento de la aprobación de la política de calidad se realizó la sensibilización con todos los colaboradores de la federación, adicional a esto cada empleado tiene acceso a ella en la carpeta del sistema de gestión tanto física (AZ SGC) como digital (Drive de Google).

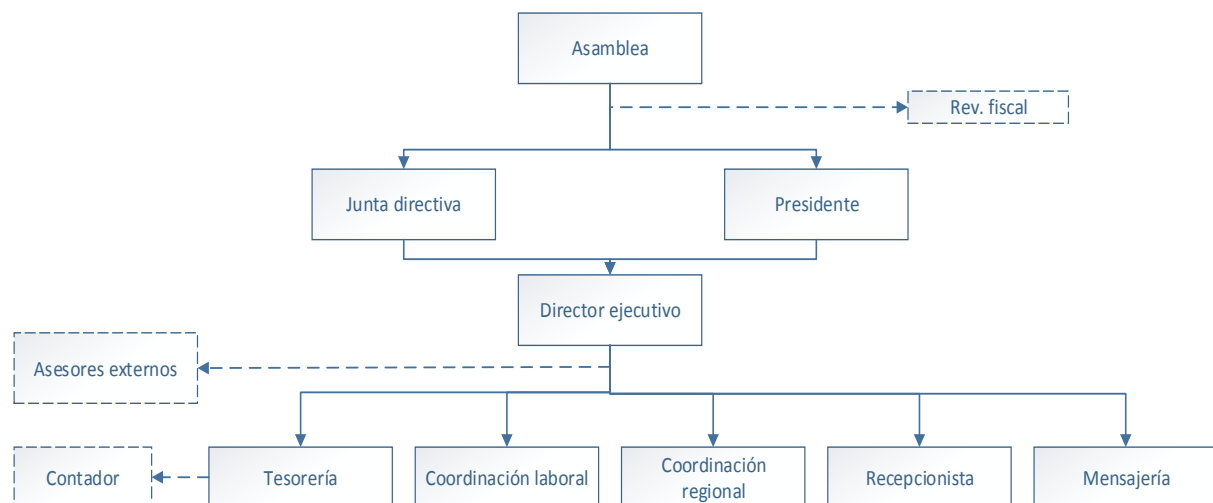
Cada cambio que se realice a la política la alta dirección y el responsable del sistema de gestión de calidad tienen la responsabilidad de comunicar dichos cambios a todos los trabajadores.

5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

- Organigrama

La estructura organizacional de Fedispetrol está reflejada en la Figura No.2.

Figura No.2 Organigrama



Aprobado por: Dr. Álvaro Younes

Para dar cumplimiento a los requisitos normativos de la ISO 9001:2015 se determinaron los roles y las responsabilidades para los procesos del sistema de gestión de calidad y los demás procesos descritos en el mapa de procesos.

Tabla No. 1. Matriz de responsabilidades

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 13 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 13 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 13 de junio de 2017
--	---	--

ACTIVIDAD	Asamblea general	Junta directiva	Presidente	Director Ejecutivo	Oficina Laboral	Tesorería	Asesores	Responsable SGC	Responsable SG-	Recepción	Mensajería	Contador	Revisor fiscal
R=responsable; P=participante; C= consultado; I=informado													
Gestión de servicio													
Creación o des habilitación de servicios	C	C	R	P	I	I	I	I	I	I	I	I	I
Realización de circulares informativas para clientes				R	P					P	P		
seguimiento a la satisfacción del cliente				R	P	P				P			
Presentación oficial de la federación a clientes potenciales			P	R									
Estrategias para la retención de afiliados			R	P									
Estrategias para la re afiliación de clientes			R	P									
Seguimiento a los requerimientos del cliente				R	P	P				P			
generación de planes estratégicos			R	P									
Determinar los roles y las responsabilidades	I	C	R	P	I	I	I	I	I	I	I	I	I
Administración del sistema de gestión de calidad													
Creación, actualización y control de la documentación del sistema			C	P	P	P	I	R	I	I	I		
Verificación del cumplimiento de los requisitos de la norma				R	P	P		R					
Garantizar del cumplimiento de los planes propuestos en el sistema				R				R					
Seguimiento de indicadores				P	P	P		R					

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes
Cargo: Asesor externo SGC
Fecha: 13 de junio de 2017

Revisó: Juan Carlos Rodríguez
Cargo: Director ejecutivo
Fecha: 13 de junio de 2017

Aprobó: Alvaro Younes
Cargo: Representante legal
Fecha: 13 de junio de 2017

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD										CÓDIGO: FED-MA-SGC-003
											A PARTIR DE: 13 de junio de 2017
											VERSIÓN: 0
											PÁG.: 82/260

de gestión y metas estratégicas													
Realización de auditorias				R	I	I	I	P	I	I	I	I	I
Implementación de acciones preventivas y de mejora	I	I	I	R	P	P	P	R	P	P	P		
Control y mitigación de riesgos	I	I	C	R				R	P				
Pólizas y tramites													
Revisión del vencimiento de pólizas ante la entidad Soldicom y Sicom					R	P				P			
Contacto con el afiliado para el trámite de póliza					R	R				R			
Entrega de la póliza al afiliado por medio físico y electrónico				I	R	P				P	R		
tramite de documentación ambiental ante las entidades ambientales correspondientes				I	R								
Servicios jurídicos y de representación													
Selección de personal para EDS				I	R								
Liquidaciones de vacaciones, primas, cesantías					R						P		
Realización de actas de descargos					R						P		
Liquidaciones de contrato					R						P		
Reclamo y control de la vigencia del certificado de estupefacientes					R						P		
Asesoría en temas jurídicos y administrativos				I	P		R						
Ajuste de estructura de costos según normatividad vigente				R	P								
Asesorías													
Selección de proveedores			C	R	P	P		I					

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes
Cargo: Asesor externo SGC
Fecha: 13 de junio de 2017

Revisó: Juan Carlos Rodríguez
Cargo: Director ejecutivo
Fecha: 13 de junio de 2017

Aprobó: Alvaro Younes
Cargo: Representante legal
Fecha: 13 de junio de 2017

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD										CÓDIGO: FED-MA-SGC-003
											A PARTIR DE: 13 de junio de 2017
											VERSIÓN: 0
											PÁG.: 83/260

Direccionamiento de las solicitudes de convenios a los proveedores autorizados					R	P				P			
Generación de planes de trabajo mensual de asesores Soldicom				P			R						
Informes de gestión de asesores Soldicom				P			R						
Seguimiento del servicio de asesoría a asesores Soldicom			P	R			P						
Venta de pólizas de seguro a EDS						R							
Formación y capacitación													
Establecimiento de ADF (Acciones de formación) con la entidad Soldicom			P	R	P	P							
Gestión de la logística de las capacitaciones y formaciones			P	P	R	P				P	P		
Proyección de nuevas temáticas de formación			P	R									
Elaboración de cronograma para la realización de ADF					R								
Evaluación de conocimientos			I	I	I	I			R				
Elaboración de certificados			I	I	P				R				
Gestión financiera													
Control de caja			I	I		R						I	
Gestión de la cartera			I	I	P	R				P	P		
Gestión de bancos						R						I	
Realización de la nómina de Fedispetrol			I	I	I	R		I	I	I	I		
Gestión de compras				I		R							
Realización del presupuesto			C	C		R							
Manejo y control de comisiones			I	I		R	I						
Realización de los balances contables			I			I						R	I
Pagar, cobrar, facturar					P	R				P	P		
Administración de los			R	P	P	R		P	P				

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes
Cargo: Asesor externo SGC
Fecha: 13 de junio de 2017

Revisó: Juan Carlos Rodríguez
Cargo: Director ejecutivo
Fecha: 13 de junio de 2017

Aprobó: Alvaro Younes
Cargo: Representante legal
Fecha: 13 de junio de 2017

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD										CÓDIGO: FED-MA-SGC-003
											A PARTIR DE: 13 de junio de 2017
											VERSIÓN: 0
											PÁG.: 84/260

recursos													
Presentación de los balances contables													
Gestión del talento humano													
Contratación de personal			R	R	P								
Recepción de información y documentación										R	P		
Mensajería										P	R		
Revisión y actualización de los perfiles para cada cargo			P	P	R								
Manejo de archivo				P	P	P				R			
Control de base de datos de afiliados y desafiliados			I	I	P	R				P			
Revisoría fiscal													
Revisión de estados financieros	I	I	I			C						C	R
Presentación de estados financieros a la junta directiva y asamblea general	I	I	I			C						C	R

6. PLANIFICACIÓN

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Teniendo en cuenta los requisitos normativos de la ISO 9001:2015 y la necesidad de identificar y controlar los riesgos inherentes de los procesos de la organización, Fedispetrol establece en su matriz de riesgos, la forma en la que se trataran estos para evitar su materialización y/o mitigar el impacto de sus consecuencias.

Fedispetrol es consciente de la importancia de tener en cuenta los riesgos de su actividad, ya que puede motivar al crecimiento de la organización o a su declive. Teniendo en cuenta esto Fedispetrol se compromete a identificar y controlar sus riesgos mediante una metodología adaptable a las características de la organización y de fácil comprensión para que sus colaboradores asimilen el compromiso de implementarla y hacer el respectivo seguimiento.

La metodología para el desarrollo y seguimiento de la matriz de riesgos y el procedimiento detallado para su realización está establecido en el documento (FED-PR-SGC-003) Procedimiento de gestión de riesgo.

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 13 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 13 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 13 de junio de 2017
--	---	--

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: FED-MA-SGC-003
		A PARTIR DE: 13 de junio de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 85/260

La matriz de riesgos de Fedispetrol (FED-MT-SGC-004) está constituida por la identificación del riesgo, análisis del riesgo, valoración del riesgo y seguimiento y evaluación. La matriz está constituida de esa manera ya que está basada en la metodología implementada por la alcaldía mayor de Bogotá, en su departamento Administrativo del servicio Civil con el nombre de Instructivo para la elaboración de la matriz de riesgos.

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 13 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 13 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 13 de junio de 2017
--	---	--

Tabla No. 2 Matriz de riesgos de Fedispetrol.

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				ANÁLISIS DEL RIESGO			
PROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN RIESGOSA	DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS DEL RIESGO	CONSECUENCIA DE LA MATERIALIZACIÓN DEL RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	SEVERIDAD	EVALUACIÓN
Gestión de servicio	Recursos económicos insuficientes	1. Falta de compromiso por parte del personal 2. Bajo seguimiento a los requerimientos de los afiliados 3. Incumplimientos por parte de la Federación	1. Menor rentabilidad 2. Pérdida de mercado 3. Disminución de la capacidad de respuesta de la Federación 4. Pérdida de imagen	3	5	15	EXTREMO
	Insatisfacción de los clientes	1. Falta de seguimiento a la satisfacción del cliente 2. Demoras en la atención de PQRS 3. Respuestas parciales de las necesidades de los clientes	1. Desafiliaciones 2. Pérdida de la imagen	4	4	16	EXTREMO
Administración del sistema de gestión de calidad	Incumplimiento a los planes y direccionamientos establecidos en la documentación del sistema	1. Falta de revisión a los documentos del sistema de gestión 2. Falta de actualización a los planes y procedimientos del sistema 3. Información no clara en los procesos del sistema	1. No conformidades en el SGC 2. No cumplimiento a la política de calidad y objetivos de calidad 3. Resultados inesperados o insuficientes	3	3	9	ALTO
	Ausencia de seguimiento y control de los procesos del sistema	1. Incumplimiento de los planes del sistema de gestión 2. Falta de información histórica en registros y formatos	1. Fallas en los procesos del sistema de gestión 2. Falta de mejora continua de los procesos 3. No conformidades en los procesos del sistema 4. Falta de información para los procesos de auditoría	3	3	9	ALTO

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 13 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 13 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 13 de junio de 2017
--	---	--

	Ausencia de seguimiento a los objetivos del sistema	1. Objetivos no divulgados y entendidos por los encargados de los procesos del sistema 2. Objetivos no conformes con las necesidades de la compañía 3. Error en los indicadores y actividades de revisión y control	1. Inconformidad respecto a los resultados esperados 2. Falta de información histórica para la toma de decisiones 3. falla en los procesos de mejora continua en el sistema	3	3	9	ALTO
	Inexistencia de acciones de mejora tras el procesos de auditoria	1. Falta de conocimiento de los auditores 2. Auditores que no cumplen con el perfil requerido en el plan de auditorías 3. Plan de auditoria no claro para ser comprendido por los auditores 4. Formato de auditoria incompleto	1. Falta de información necesaria para los procesos de mejora continua 2. Inconformidad a los requisitos de la norma	3	3	9	ALTO
	Procesos sin mejora continua	1. Información inexistente 2. Incumplimiento a los objetivos del sistema 3. Falta de seguimiento y control de procesos	1. SGC lineal no circular 2. Resultados no acordes con la realidad de la federación 3. El sistema no puede reaccionar ante los cambios del mercado y de la federación	3	3	9	ALTO
Pólizas y tramites	Vencimiento de las pólizas de los afiliados	1. Falta de seguimiento y/o actualización de la matrices de pólizas (2 de seguros)	1. Insatisfacción del cliente 2. Multas por parte de las entidades reguladoras a las EDS 3. Sobre costos para las EDS	3	3	9	ALTO
	Pérdida de la información de la póliza	1. Falta de control en los archivos de pólizas 2. Pérdida del material por parte de mensajería	1. Insatisfacción del cliente 2. Multas por parte de las entidades reguladoras de las EDS 3. Sobre costos para la EDS	3	3	9	ALTO

a Poveda, Nicoll Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 13 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 13 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 13 de junio de 2017
---	---	--

	Error en la información necesaria para los trámites de póliza o documentación ambiental	1. Falla en el proceso de tramitación por información truncada o errónea	1. Insatisfacción del cliente 2. Multas por parte de las entidades reguladoras de las EDS 3. Sobre costos para la EDS	3	3	9	ALTO
Servicios jurídicos	Selección del personal para EDS incompatible con el perfil buscado	1. Perfil del cargo definido incorrectamente por parte del empleador 2. Interpretación del perfil del cargo erróneo por parte de la Federación 3. Técnicas de selección inconformes respecto a las necesidades	1. Baja estabilidad del personal seleccionado por la federación 2. Pérdida de credibilidad del cliente hacia la federación 3. Inconformidad del cliente hacia la federación	3	3	9	ALTO
	Cálculos erróneos en el procesos de liquidación de seguridad social y finalización de contrato	1. Formulación errónea 2. Información incompleta o errónea necesaria para el calculo	1. Pérdida de credibilidad del cliente hacia la federación 2. Problemas laborales al interior de las EDS 3. demandas ante entidades reguladoras del trabajo	1	4	4	MODERADO
	Mal asesoramiento jurídico y administrativo	1. Personal no calificado para la asesoría 2. Información no precisa y/o errada de la situación a atender	1. Pérdidas considerables para las EDS ya sea en temas económicos, jurídicos o administrativos 2. Mal manejo de los asuntos internos y externos en las EDS	3	2	6	MODERADO
	Error en el ajuste de precios según las actualizaciones de costos de los combustibles	1. Información tomada de fuentes no confiables	1. Perdidas económicas para las EDS	1	1	1	BAJO
Convenios	Selección de la entidad o persona encargada de la prestación del servicio no confiable	1. Información errónea de los servicios que presta cada entidad 2. Falta del procedimiento para la selección de proveedores 3. Términos de la relación no claros entre las partes	1. Perdida de la credibilidad del cliente hacia la federación 2. Pérdida de recursos por parte de las EDS 3. Incompatibilidades entre las expectativas de las EDS y los servicios prestados por los proveedores seleccionados por la federación	1	5	5	MODERADO

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes
Cargo: Asesor externo SGC
Fecha: 13 de junio de 2017

Revisó: Juan Carlos Rodríguez
Cargo: Director ejecutivo
Fecha: 13 de junio de 2017

Aprobó: Alvaro Younes
Cargo: Representante legal
Fecha: 13 de junio de 2017

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: FED-MA-SGC-003
		A PARTIR DE: 13 de junio de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 89/260

	Ventas bajas de pólizas de seguro	1. Estrategias comerciales débiles	1. Bajos ingresos para la federación	3	4	12	ALTO
Formación y capacitación	Mala prestación de los servicios de la Federación	1. Evaluación errónea de las capacidades del trabajador 2. Capacitación incompleta	1. Disminución de afiliados 2. Daño del buen nombre de la Federación	3	4	12	ALTO
	Baja asistencia de personas para capacitación	1. Comunicación infructuosa 2. Creación baja de expectativas	1. Gastos innecesarios 2. Desaprovechamiento de recursos	1	4	4	MODERADO
ASESORÍAS	Mala prestación de asesorías por parte de los asesores de Soldicom	1. Selección de proveedores que no cumplen los requisitos del cliente	1. Desafiliaciones 2. Pérdida de la imagen	3	4	12	ALTO
	Incumplimiento de tiempos y términos estipulados por Fedispétrol para el cumplimiento de asesores	1. Falta de comunicación de procedimientos y requisitos de Soldicom a asesores	1. Insatisfacción del cliente 2. Mala relación de Fedispétrol con sus partes interesadas 3. Incumplimiento a indicadores y objetivos	3	4	12	ALTO
	Desconocimiento de la eficacia de las asesorías	1. Falta de seguimiento al proceso de asesoría 2. Falta de seguimiento a la satisfacción del cliente	1. Insuficiencia de recursos para la toma de decisiones 2. Inconformidad con el SGC 3. Insatisfacción del cliente y posible Desafiliación	3	4	12	ALTO
Gestión financiera	Malgasto de dinero	1. Falta de planeación 2. Falta de capacitación del personal 3. Contratación de personal no calificado	1. Fondos insuficientes para el desarrollo de la federación 2. Ineficiencia de los procesos	1	2	2	BAJO

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 13 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 13 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 13 de junio de 2017
--	---	--

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: FED-MA-SGC-003
		A PARTIR DE: 13 de junio de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 90/260

	Demandas laborales	1. Liquidaciones erróneas de nómina 2. Personal no calificado	1. Cierre de la Federación 2. Daño del buen nombre de la Federación 3. Colaboradores desmotivados 4. Pérdidas económicas	1	4	4	MODERADO
	Recursos económicos insuficientes	1. Mala realización de presupuesto 2. Mala planeación estratégica 3. Falta de comunicación entre cargos	1. Limitación de actividades 2. Procesos ineficientes 3. Falta de competitividad	3	4	12	ALTO
	Limitación del desempeño óptimo de la Federación	1. Mala administración de los recursos 2. Personal no calificado y desmotivado 3. Fallas administrativas	1. Pérdida de mercado 2. Daño en el buen nombre de la Federación 3. Disminución de afiliados	1	4	4	MODERADO
Gestión del talento humano	Contratación de personal no calificado para la tarea contratado	1. Falta de pruebas de conocimiento 2. Falta de verificación de datos de la hoja de vida 3. Perfiles de cargo desactualizados	1. Fallas en los procesos 2. Ineficiencia de la Federación 3. Desafiliaciones 4. Sobrecostos	1	4	4	MODERADO
	Discontinuidad en los procesos	1. Falta de seguimiento a la recepción de información y formación 2. Falta de compromiso del personal	1. Descontento de los afiliados 2. Desaprovechamiento de los recursos de la Federación	3	3	9	ALTO
	Ausencia de capacitaciones para personal nuevo	1. Falta de compromiso por la dirección 2. Presupuesto limitado	1. Personal no capacitado 2. Procesos ineficaces	3	3	9	ALTO
	Ausencia de seguimiento al accionar de la federación	1. Falta de procedimientos de seguimiento y control 2. Falta de procesos de auditoria 3. No determinación de roles y responsabilidades 3. Fallas en las descripciones de cargos	1. Incumplimiento de responsabilidades 2. Insatisfacción del cliente 3. Falta de acciones de prevención y de mejora 4. Falta de información histórica relevante para la toma de decisiones 5. Insatisfacción del talento humano de la federación	3	3	9	ALTO

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 13 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 13 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 13 de junio de 2017
--	---	--

Administración del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	ausencia del proceso de inspección de condiciones inseguras	1. Cambio en los parámetros legales sobre inspecciones 2. Negligencia del personal encargado de suprimir las condiciones inseguras. 3. Formato de inspección incompleto o no claro. 4. No cumplimiento del tiempo estipulado para cada revisión	1. No conformidades en el SGSST 2. Accidentes laborales. 3. Ignorancia en temas de seguridad y enfermedades laborales.	3	3	9	ALTO
	Falta de capacitación y formación en temas de seguridad y salud en el trabajo	1. Falla en la determinación del presupuesto para actividades de prevención y promoción de riesgos 2. Plan de capacitación incompleto o inexistente 3. Falta de interés del personal en temas de seguridad y salud	1. Enfermedades laborales por falta de precaución 2. Accidentes laborales 3. Desconocimiento de los procesos y objetivos del SGSST	2	3	6	MODERADO
	Falta de seguimiento a los requisitos aplicables en la norma vigente	1. Inexistencia o no actualización de matriz de requisitos legales 2. Desconocimiento de la normatividad que rige al sistema de gestión	1. No conformidades en el SGSST	2	2	4	MODERADO
Revisoría fiscal	Aceptación de información errónea de los estados financieros	1. Falta de capacitación 2. Falta de exámenes psicológicos de ingreso	1. Problemas legales 2. Robos 3. Pérdidas económicas	1	3	3	BAJO

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 13 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 13 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 13 de junio de 2017
--	---	--

6.2. OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

Los objetivos de calidad de Fedispetrol fueron diseñados con el propósito de establecer metas que lleven al sistema de gestión a ser medible y cuantificable para que con esto se pueda determinar a final del periodo de análisis la eficacia del mismo y sus oportunidades de mejora. Los objetivos fueron diseñados para poder establecerse y relacionarse con todos los procesos del sistema y de la organización.

Tabla No.3 Objetivos de calidad de Fedispetrol

OBJETIVO ESTRATEGICO	META ESPECÍFICA	ESTRATEGIAS	RESPONSABLE DEL INDICADOR	INDICADORES					
				NOMBRE	UNIDAD	PROCEDIMIENTO DE CÁLCULO (FÓRMULA)	FREC. MEDICIÓN	RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO	CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR
Garantizar la prestación de servicios de asesoría y orientación por medio de seguimiento continuo	80%	Control de recepción de solicitudes de afiliados	Representante del SGC	Solicitudes resueltas	%	(Solicitudes resueltas/Solicitudes recibidas)*100	Mensual	Encargado del SGC	
		Programación mensual de visitas a afiliados							
		Control de seguimiento a problemáticas de afiliados							
Representar las actividades propias de una estación de servicio	80%	Llevar un registro de las reuniones en pro del sector y los afiliados	Presidente y director ejecutivo	Representación de los afiliados	%	(Visitas realizadas mensuales a entidades gubernamentales /Visitas programadas mensuales a entidades gubernamentales)*100	Mensual	Encargado del SGC	

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 13 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 13 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 13 de junio de 2017
--	---	--

				Visitas realizadas	%	(Visitas realizadas por mes a afiliados/Visitas planeadas por mes a afiliados)*100	Mensual		
Satisfacer a los afiliados frente a los servicios de la Federación	80 Puntos	Fomentar el uso de las redes sociales Visitas periódicas a los afiliados Comunicación constante	Representante del SGC	Encuestas de satisfacción	Puntaje	Promedio del puntaje de las encuestas realizadas a los afiliados	Semestral	Encargado del SGC	
Capacitar a los colaboradores con herramientas que le permita satisfacer al cliente	90%	Mediante la implementación del cronograma de capacitaciones previamente establecido por la alta dirección	Representante del SGC	Cumplimiento de capacitaciones	%	(Capacitaciones realizadas /Capacitaciones programadas)* 100	Semestral	Encargado del SGC	
Generar información confiable, oportuna y de fácil comprensión para los afiliados de nuestra Federación	80%	Capacitar sobre la importancia de la comunicación de temas de interés a los afiliados	Representante del SGC	Comunicación a afiliados	%	(Cantidad de documentos emitidos con información gubernamental /Comunicados gubernamentales concernientes al sector)*100	Mensual	Encargado del SGC	
Crear programa de auditorías a los procesos internos y externos de la Federación	80%	Comunicar el programa de auditorías al personal de la Federación	Representante del SGC	Auditorías internas	%	(Auditorías internas realizadas/Auditorías internas planeadas)*100	Anual	Encargado del SGC	

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 13 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 13 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 13 de junio de 2017
--	---	--

				Auditorías externas	%	(Auditorías externas realizadas/Auditorías externas planeadas)*100			
		Capacitar sobre la importancia del seguimiento a los hallazgos y sus respetivas acciones		Seguimiento a no conformidades	%	(Acciones correctivas efectuadas/ Acciones correctivas planeadas)*100			
				Afiliaciones	Cantidad de afiliados	Total de afiliados del mes inmediatamente anterior + 1%	Mensual		

Para la creación y revisión de los objetivos de calidad se debe realizar lo descrito en el procedimiento para política y objetivos (FED-PR-SGC-002).

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll
Montes
Cargo: Asesor externo SGC
Fecha: 13 de junio de 2017

Revisó: Juan Carlos Rodríguez
Cargo: Director ejecutivo
Fecha: 13 de junio de 2017

Aprobó: Alvaro Younes
Cargo: Representante legal
Fecha: 13 de junio de 2017

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: FED-MA-SGC-003
		A PARTIR DE: 13 de junio de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 95/260

6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Todos los cambios que se realicen en los procesos de la Federación deberán seguir un procedimiento que garantice la calidad de los mismos.

Cuando se requiera un cambio en alguno de los procesos primero deberá pasar por un filtrado, donde el representante del SGC recibirá una propuesta con tal cambio mediante el formato FED-FO-SGC-004 Solicitud de Análisis de Cambio, el cual deberá ser motivo de estudio junto con el Gerente, luego se hará la respectiva verificación de requerimientos donde se analizará la solicitud recibida, para llegar a definición de las acciones a tomar, donde se deben garantizar los puntos diligenciados en la solicitud de análisis del cambio. Para dar cierre al cambio, el líder del cambio, el presidente y el representante del SGC deberán dar la aprobación, finalmente para dar la alta al cambio el líder deberá realizar la lista de verificación final.

7. APOYO

7.1. RECURSOS

7.1.1. Generalidades. Como parte del compromiso de la alta dirección de la Federación, Fedispetrol determina los recursos necesarios para el correcto funcionamiento del sistema de gestión y la calidad de sus servicios y procesos.

7.1.2. Personas. La organización por medio de sus procedimientos de selección de personal y desvinculación (FED-PR-TH-001) determina los criterios necesarios para establecer el personal idóneo para el buen funcionamiento del SGC, la calidad de sus servicios y la representación de su imagen ante sus afiliados.

7.1.3. Infraestructura . La federación posee en sus instalaciones los medios físicos necesarios para que su personal desarrolle los procesos de la organización de forma que no se afecte la calidad del servicio y la satisfacción del cliente y del empleado.

En sus instalaciones poseen equipos tecnológicos acordes con las operaciones diarias, incluyendo software y hardware.

7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos. Los colaboradores de Fedispetrol cuentan con equipamiento acorde con la necesidad de servicio, adicional posee una sala de capacitación con elementos que propician el desarrollo óptimo de las capacitaciones y para salvaguardar la seguridad del trabajador las instalaciones son adecuadas para la movilización y adecuación de personas.

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 13 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 13 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 13 de junio de 2017
--	---	--

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: FED-MA-SGC-003
		A PARTIR DE: 13 de junio de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 96/260

7.1.5. Conocimientos de la organización. Fedispetrol mediante sus acciones de formación “ADF” y su programa de capacitación y formación permite que sus colaboradores y clientes estén retroalimentando y aplicando el conocimiento adquirido tanto externamente “ADF” como internamente con las capacitaciones a trabajadores, para garantizar la eficacia de las acciones de formación este proceso se rige bajo el procedimiento (FED-PR-SGC-004) y el seguimiento con la matriz de capacitación y formación (FED-MT-SGC-001).

7.2. COMPETENCIA

El tipo de personal requerido para el buen desarrollo del sistema de gestión de calidad y de los procesos de Fedispetrol en especial los que afectan de forma directa la calidad del servicio y la satisfacción del cliente está definido en la matriz de competencias por cargos (FED-MT-SGC-006), en ella se especifica el grado de formación, experiencia o habilidad requerida para cada cargo o función.

7.3. TOMA DE CONCIENCIA

Para garantizar la toma de conciencia de los trabajadores de Fedispetrol, la federación diseño en su procedimiento de comunicación, participación y consulta (FED-PR-SGC-006) que información del sistema es de vital conocimiento por parte de los colaboradores y de sus partes interesadas, adicional a esto el programa de capacitación y entrenamiento (FED-PR-SGC-004) muestra como estos están recibiendo periódicamente la información de conocimiento necesario ya sea de creación o actualización del sistema.

7.4. COMUNICACIÓN

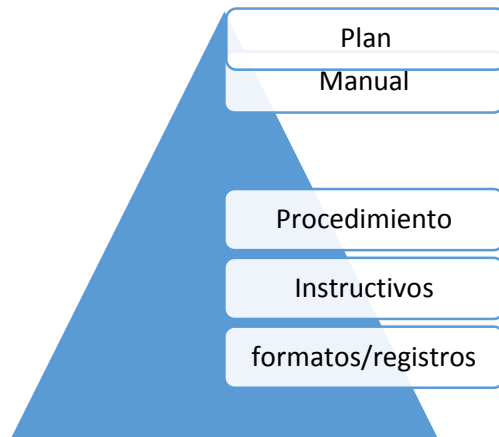
En el procedimiento de comunicación, participación y consulta la organización determina que información se debe comunicar, los responsables, remitores y los interesados correspondientes a la información a dar. Con eso se da un panorama completo para que la organización tenga conocimiento global de toda la información que para términos de SGC es relevante manejar y gestionar.

7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

7.5.1. Generalidades. La jerarquía de la información documentada que puede tener la federación, según su naturaleza es la siguiente:

IMAGEN No. 1 Jerarquía de documentos

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 13 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 13 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 13 de junio de 2017
--	---	--



7.5.2. Creación y actualización. Teniendo en cuenta el procedimiento de control de documentos (FED-PR-SGC-001) la organización detalla la forma en la que se debe realizar la creación o actualización de los documentos del sistema, con el fin de llevar un control a la disponibilidad de la información documentada, se describen los responsables y registros necesarios para llevar a cabo dicho proceso.

7.5.3. Control de la información documentada. Fedispetrol es consciente de la importancia de manejar y controlar la información documentada, es por esto que en el procedimiento de control de documentos la organización pauta la forma en la que se debe gestionar y almacenar sus registros, procedimientos, manuales, etc. Y mediante su listado maestro de documentos (FED-MT-SGC-003) se controla su disponibilidad, su versión y sus cambios, precisamente para facilitar la manipulación y adecuación.

8. OPERACIÓN

8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL. Para la planeación, implementación y control de los procesos de la organización, Fedispetrol mediante su mapa de procesos y sus caracterizaciones describe las salidas, entradas, clientes, proveedores, recursos necesarios y la relación de cada uno con la producción de sus servicios y el sistema de gestión de calidad.

Fedispetrol mediante su procedimiento de acciones correctivas y de mejora (FED-PR-SGC-008) y sus procesos de auditoria (FED-PR-SGC-007) implementa la mejora continua de su sistema y permite la relación de los procesos de la organización con el ciclo PHVA.

8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.2.1. Comunicación con el cliente. Para Fedispetrol la percepción de sus afiliados

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 13 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 13 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 13 de junio de 2017
--	---	--

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		CÓDIGO: FED-MA-SGC-003
			A PARTIR DE: 13 de junio de 2017
			VERSIÓN: 0
			PÁG.: 98/260

con respecto a la calidad de los servicios de la federación es una variable de seguimiento crítica, por lo tanto los métodos de recolección de información son lo suficientemente precisos como para medir su satisfacción y conocer como estos pueden contribuir a la mejora de sus procesos y servicios, mediante el buzón de sugerencias (FED-FO-SGC-008), sus encuestas de satisfacción (FED-FO-SGC-018) y el seguimiento a las asesorías Fedispetrol mantiene su relación directa con sus afiliados para conocer su percepción del servicio.

8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios. Mediante el formato de diagnóstico y la matriz de diagnóstico de EDS, la federación determina que requisitos son de prioridad para cada estación de servicio, estos documentos proporcionan la información suficiente para recolectar la información necesaria. Dicho diagnóstico recolecta todos los requisitos legales aplicables determinados en la matriz de requisitos legales (FED-PR-SG-001) y los cambios y adiciones recolectadas con el formato de seguimiento a requisitos legales (FED-FO-GS-001).

8.2.3. Revisión en los requisitos para los productos y servicios. Teniendo en cuenta que los servicios de Fedispetrol dependen en gran medida de los cambios reglamentarios y normativos aplicables a las estaciones de servicio, el seguimiento a los requisitos legales aplicables es una labor de suma importancia, para realizarla Fedispetrol realiza el seguimiento periódicamente definido en el procedimiento de requisitos legales (FED-PR-GS-001), la alta gerencia y la junta directiva determinan que requisitos se han alterado o añadido recientemente en su reunión trimestral registrada en el formato (FED-FO-GS-001).

8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios. Si en las revisiones periódicas de junta directiva con la alta dirección determinan que los servicios deben ser cambiados o se debe añadir un nuevo servicio, la alta dirección realizará una reunión con los demás miembros de la federación para comunicarles dichos cambios, esto está contemplado en el procedimiento de comunicación, participación y consulta (FED-PR-SGC-006).

8.3. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

8.3.1. Generalidades. Fedispetrol realiza el proceso de selección, para la obtención de convenios que benefician a las EDS en su procedimiento de selección y desvinculación (FED-PR-TH-001) se describen los parámetros necesarios para realizar la selección y el control de dichos convenios que tienen la imagen de la federación en representación, en donde puede verse beneficiado o perjudicado dependiendo de la satisfacción del cliente.

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 13 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 13 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 13 de junio de 2017
--	---	--

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: FED-MA-SGC-003
		A PARTIR DE: 13 de junio de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 99/260

8.3.2. Tipo y alcance del control. Cada convenio debe estar contemplada dentro del sistema de gestión de calidad, para eso la organización en su proceso de control de convenios establece los parámetros a seguir para realizar el seguimiento al accionar de los convenios para evitar la insatisfacción del cliente y la afectación al sistema de gestión de calidad.

8.3.3. Información para los proveedores externos. Fedispetrol en el momento de realizar la reunión con los proveedores seleccionados determina y queda registrado en acta que estos se acogen a lo dispuesto en el procedimiento de control de proveedores y a su método de seguimiento.

8.4. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

8.4.1. Control de la producción y de la prestación del servicio. Mediante el la matriz de diagnóstico y el formato de diagnóstico la organización conoce los requisitos del cliente y determina cual va a ser el accionar para suplir dichas necesidades, adicional a esto la organización mediante el procedimiento de asesorías (FED-PR-AS-001) determina cual será la forma adecuada para darle solución a los requerimientos establecidos en el formato de diagnóstico y en sus caracterizaciones se muestra la relación que existe entre los procesos de la federación para transformar las entradas en salidas.

8.4.2. Identificación y trazabilidad. En la matriz de diagnóstico la organización recolecta la información de entrada de cada afiliado para tener el control de los servicios, adicional a esto en la matriz de control de asesorías (FED-MT-AS-002) se muestra detalladamente el progreso del servicio en cada afiliado y si este ha dado solución a los requerimientos inicialmente hallados en la revisión diagnostica.

8.4.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos. Fedispetrol obtiene de sus clientes información personal de su estación de servicio, esta información debe ser manejada cumpliendo las disposiciones de ley establecidas en el manual de políticas de tratamiento de información (FED-MA-SGC-001), para que con esto se dé un manejo adecuado de los datos e información perteneciente a los afiliados y así se salvaguarde su propiedad.

8.4.4. Preservación. Toda la información que se registre durante el servicio prestado por Fedispetrol será preservada de forma en que se garantice su disponibilidad y estado mediante el archivo físico y digital de los formatos y registros.

8.4.5. Actividades posteriores a la entrega. Fedispetrol realiza seguimiento a las

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 13 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 13 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 13 de junio de 2017
--	---	--

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: FED-MA-SGC-003
		A PARTIR DE: 13 de junio de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 100/260

EDS a las que ha prestado un servicio, con el fin de comprobar si este fue eficaz y la satisfacción del cliente está en condiciones favorables para la federación. Adicional a esto la organización realiza vía telefónica y por correo electrónico la consulta del estado del servicio a cada estación.

8.4.6. Control de los cambios. Para llevar un seguimiento a los cambios en los procesos estos deben quedar registrados en el formato FED-FO-SGC-004 Solicitud de Análisis de Cambio diligenciado en el momento de la modificación y archivados en la carpeta física llamada “Gestión del Cambio” en poder del representante del SGC.

8.5. LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.

Para la liberación del servicio, la organización maneja planes de trabajo para garantizar que las actividades se realizan de forma correcta, para el proceso de asesorías el formato de plan de trabajo es el destinado por la entidad Soldicom y Fedispetrol avala dicho formato para su manejo dentro de la federación.

8.6. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

Mediante la revisión del estado del servicio, la organización determina si es necesario el cambio de proveedor de asesoría o si se puede dar solución a la inconformidad de forma que no se cambie la forma en la que se está prestando el servicio. En el procedimiento de asesorías (FED-PR-AS-001) se determina como se debe realizar el proceso de adecuación o readecuación del servicio dependiendo del cumplimiento de los requisitos establecidos. Acto seguido se registra en el formato SAM la solicitud de una acción correctiva y de mejora y se realizara lo determinado en el procedimiento de acciones correctivas y de mejora (FED-PR-SGC-008).

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

9.1.1. Generalidades. Fedispetrol es consciente de la necesidad de realizar revisión y seguimiento a los procesos del sistema de gestión de calidad, teniendo en cuenta esto, mediante el procedimiento de auditorías internas (FED-PR-SGC-007), el procedimiento de satisfacción del cliente (FED-PR-SGC-010), y el procedimiento de revisión por la dirección (FED-PR-SGC-009) se busca realizar el seguimiento del accionar del sistema y busca obtener oportunidades de mejora que lleven al incremento de la eficacia y eficiencia del sistema.

9.1.2. Satisfacción del cliente. Teniendo en cuenta el procedimiento de satisfacción del cliente, la Federación obtiene el compromiso de realizar

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 13 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 13 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 13 de junio de 2017
--	---	--

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: FED-MA-SGC-003
		A PARTIR DE: 13 de junio de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 101/260

periódicamente dicha revisión mediante encuestas de satisfacción y el seguimiento a las asesorías, también se da la oportunidad de que estos presenten sus PQR mediante el buzón de sugerencias con el formato de PQR (FED-FO-SGC-008) presente de forma física en la federación.

9.1.3. Análisis y evaluación. Los resultados del sistema deben estar soportados por herramientas estadísticas que demuestren la veracidad de los resultados y sean la base de las oportunidades de mejora que serán motivo de análisis en la revisión por la dirección y las auditorías al sistema de gestión.

9.2. AUDITORÍA INTERNA

La Federación evalúa el SGC, a intervalos planificados, a través de auditorías internas para determinar:

- Si es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la norma ISO 9001.
- Si ha sido implementado y mantenido de manera eficaz.

El Procedimiento de Auditorías FED-PR-SGC-007, define el alcance, frecuencia, metodología, responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de auditorías, para informar de los resultados y mantener los registros.

El responsable de los procesos auditados se asegura de que se toman las acciones sin demora injustificada, para eliminar las no conformidades detectadas y las causas.

El responsable del SGC, en coordinación con los responsables de los procesos verifica las acciones tomadas y realiza el informe de los resultados de la verificación.

9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

9.3.1. Generalidades. La organización mediante su procedimiento de revisión por la dirección (FED-PR-SGC-009) realiza el seguimiento periódico del accionar del SGC y determina con estos las acciones de mejora y los recursos necesarios para el nuevo periodo de revisión.

9.3.2. Entradas de la revisión por la dirección. Siguiendo lo establecido en el procedimiento de revisión por la dirección, el representante del sistema de gestión que las entradas a la revisión estén a disposición de la alta dirección para su análisis.

Queda establecido que cumpliendo con los requisitos normativos, las entradas a la revisión por la dirección como mínimo deben ser:

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 13 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 13 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 13 de junio de 2017
--	---	--

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: FED-MA-SGC-003
		A PARTIR DE: 13 de junio de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 102/260

- La información que refleje el estado y eficacia del sistema de gestión de calidad
- Las tendencias que reflejen la satisfacción del cliente, el desempeño de los procesos, los resultados del seguimiento y medición, resultados de auditorías previas, desempeño de proveedores externos y el cumplimiento de los objetivos de calidad.

9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección. La alta dirección deberá representar en su informe las conclusiones, recomendaciones y acciones de mejora emitidas por este para concluir el proceso de revisión.

Dichas conclusiones pueden incluir, cambios en los recursos del sistema, modificaciones en la política de calidad y objetivos, modificación de procesos y procedimientos del sistema, entre otros.

10. MEJORA

10.1. GENERALIDADES

La organización mejora continuamente la eficacia del SGC mediante el uso de la política, objetivos, metas, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas, preventivas y las opciones de mejora y la revisión por la dirección.

Cada líder de proceso tiene la responsabilidad de reportar opciones de mejora al SGC, cuando las identifique mediante la utilización del formato Solicitud de Acciones de Mejora (SAM) FED-FO-SGC-005.

10.2. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

El formato de solicitud de acción de mejora deberá llenarse y seguir su procedimiento cada vez que se detecte una no conformidad y la necesidad de una acción correctiva como bien se especifica en el procedimiento de acción correctiva (FED-PR-SGC-008).

10.3. MEJORA CONTINUA

La federación tiene el compromiso de mejorar continuamente su sistema de gestión de calidad, es por esto que mediante el formato SAM, se busca encontrarle solución o mitigación a las causas que generan las no conformidades.

CONTROL DE CAMBIOS		
Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 13 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 13 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 13 de junio de 2017

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		CÓDIGO: FED-MA-SGC-003
			A PARTIR DE: 13 de junio de 2017
			VERSIÓN: 0
			PÁG.: 103/260

CAMBIO NÚMERO	FECHA DEL CAMBIO			CAMBIO REALIZADO	PÁG.	NOMBRE DEL RESPONSABLE DE LA INSERCIÓN
	DÍA	MES	AÑO			
1	21	06	17	Versión Original.	---	Ana María Poveda
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 13 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 13 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 13 de junio de 2017
--	---	--

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO: FED-MA-SGC-002
		A PARTIR DE: 22 de junio de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 104/260

MANUAL DE PROCESOS

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 13 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 13 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 13 de junio de 2017
--	---	--

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO: FED-MA-SGC-002
		A PARTIR DE: 22 de junio de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 105/260

OBJETO

Describir de forma detallada los procesos que constituyen el sistema de gestión de calidad de la Federación Fedispetrol, incluyendo información documentada que complementa el sistema como lo es:

- Alcance
- Política de calidad
- Mapa de procesos
- Fichas de procesos

ALCANCE

El presente documento es diseñado con el fin de recopilar la información relevante del sistema de gestión, describiendo sus procesos e información técnica normativa teniendo en cuenta los lineamientos de la norma ISO 9001:2015.

Para su estructuración y consulta este documento es aplicable a todos los procesos que constituyen el sistema de gestión de calidad de Fedispetrol, así mismo todo el personal de Fedispetrol puede hacer uso de este documento como consulta de los procesos del sistema, para su modificación en los apartados siguientes se describe los responsables y procedimientos a seguir.

INCORPORACIÓN DE CAMBIOS

Cualquier trabajador de Fedispetrol puede proponer al responsable del sistema de gestión de calidad o a la alta dirección cambios al manual de procesos, dichos cambios se podrán realizar siguiendo el protocolo que se evidencia en el documento control de cambios (FED-PR-SGC-005).

ARCHIVO, CONSERVACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

El responsable del sistema de gestión de calidad es el responsable de la actualización y conservación del presente documento, así mismo, es responsable de la divulgación a todos los trabajadores de forma virtual y de su conservación de forma física y digital.

DEFINICIONES

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 13 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 13 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 13 de junio de 2017
--	---	--

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO: FED-MA-SGC-002
		A PARTIR DE: 22 de junio de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 106/260

PROCESO: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

PROCEDIMIENTO: Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.

MISIÓN: La misión de una organización es su propósito general, la razón fundamental de su existencia. Contesta a la pregunta de “por qué existe la empresa”.

CONTEXTO: Combinación de factores internos y externos que pueden afectar en el enfoque de una organización a sus productos, servicios y partes interesadas.

PARTES INTERESADAS O GRUPOS DE INTERES: Personas u organizaciones que afectan o se ven afectados directa o indirectamente en el funcionamiento de la entidad.

MAPA DE PROCESOS: Es una estrategia grafica que ayuda a identificar y visualizar los procesos que existen en una institución o unidad organizacional y su interrelación entre ellos.

PROCEDIMIENTO: Un procedimiento puede definirse como “la forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso”, los procedimientos documentados posibilitan el conocimiento de la forma de llevar a cabo una actividad o un conjunto de actividades, centrándose en la forma en que se debe trabajar o que se deben hacer las cosas para llevar a cabo una determinada tarea.

INTRODUCCIÓN

FEDISPETROL es una organización gremial sin ánimo de lucro que fue creada en el año de 1956 con el fin de constituir legalmente la primera federación de distribuidores minoristas de derivados líquidos del petróleo y otros energéticos del país. Su fundamento es orientado por la necesidad de brindar una orientación y representación a todos los distribuidores, uno de sus principales objetivos organizacionales es establecer políticas en defensa del sector. En estos momentos cuenta con 60 años de historia.

La federación cuenta con una oficina en Villavicencio y en Bogotá, tiene presencia en todo el territorio nacional con mayor incidencia en la zona centro del país.

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 13 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 13 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 13 de junio de 2017
--	---	--

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO: FED-MA-SGC-002
		A PARTIR DE: 22 de junio de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 107/260

CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS

PLANEACIÓN

Son todos los procesos que la alta dirección dispone para determinar las acciones a realizar en periodos de corto, mediano y largo plazo, adicional se modifican los planes teniendo en cuenta los objetivos y metas estratégicos que la federación considera necesarios para su crecimiento y sostenibilidad. Es responsabilidad de la alta dirección y se ejecutan bajo sus disposiciones.

MISIONALES

Son los procesos que constituyen la razón de ser de la federación, aquellos que influyen directamente en la satisfacción del cliente y otros grupos de interés, son responsabilidad de la alta dirección y son ejecutados por la dirección técnica de la federación.

APOYO

Son todos aquellos que representan un apoyo a los procesos misionales en cuanto a planificación, control y mejoras en las operaciones de la federación.

- Gestión de recurso humano
- Tesorería, contabilidad
- Servicios generales: apoyo logístico
- Divulgación de información interna y externa, documentación

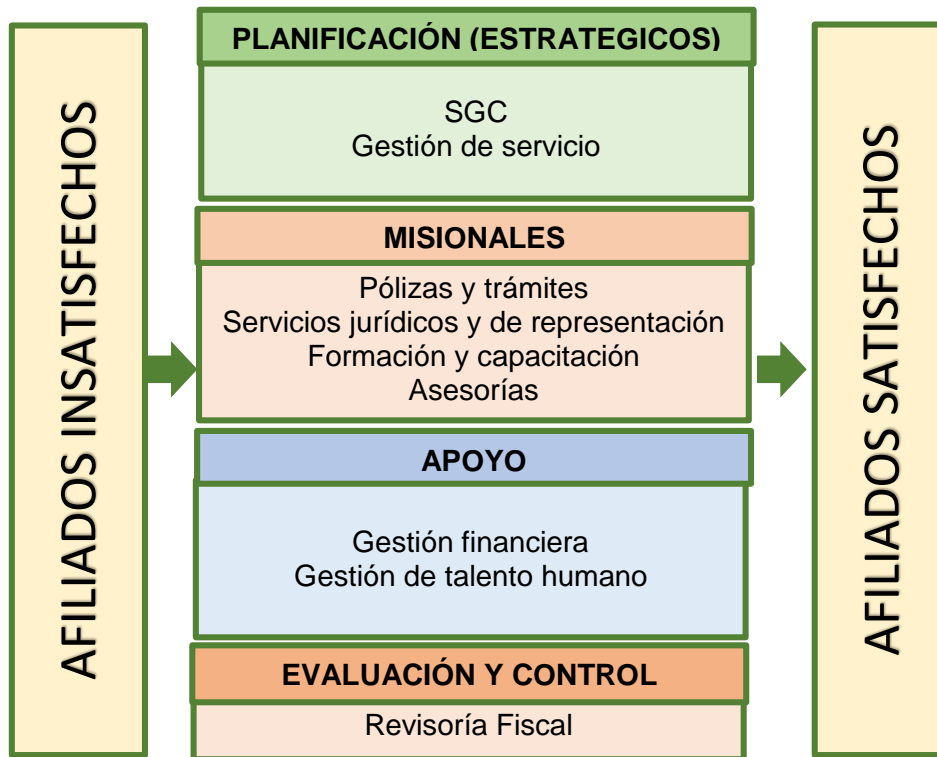
EVALUACIÓN Y CONTROL

Se caracterizan por ser los procesos que analizan y verifican el desempeño institucional, es aquí en donde se plantea la mejora continua.

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 13 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 13 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 13 de junio de 2017
--	---	--

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO: FED-MA-SGC-002
		A PARTIR DE: 22 de junio de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 108/260

MAPA DE PROCESOS



CARACTERIZACIONES DE PROCESO

Las fichas de proceso de la federación describen los procesos identificados en el mapa de procesos, algunas fichas de proceso remiten a otros documentos o registros cuando es necesario.

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 13 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 13 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 13 de junio de 2017
--	---	--

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO: FED-MA-SGC-002
		A PARTIR DE: 22 de junio de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 109/260

PROCESOS DE PLANEACIÓN O ESTRATÉGICOS SGC

Gestión de servicio

- Estrategias comerciales
- Planeación estratégica
- Circulares

PROCESOS MISIONALES

Pólizas y tramites

- Pólizas
- Documentos ambientales

Servicios Jurídicos y de representación

- Contrato laboral
- Liquidaciones para EDS
- Asesoría laboral, ambiental y tributaria

Asesorías

- Convenios
- Asesores Soldicom
- Asesorías de personal de Fedispetrol

Formación y capacitación

- Capacitaciones internas
- ADF

PROCESOS DE APOYO

- Gestión financiera
- Caja
- Cartera

Nómina

- Bancos
- Presupuesto
- Facturación
- Balances

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 13 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 13 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 13 de junio de 2017
--	---	--

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO: FED-MA-SGC-002
		A PARTIR DE: 22 de junio de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 110/260

Gestión de talento humano

- Administración de personal
- Contratación de personal
- Archivo
- Mensajería
- Recepción

Revisoría Fiscal

- Revisión de contabilidad y balances financieros

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 13 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 13 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 13 de junio de 2017
--	---	--

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO: FED-MA-SGC-002
		A PARTIR DE: 22 de junio de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 111/260

- SGC

		FICHA DE PROCESO		
FICHA DE PROCESO		SGC	REVISIÓN 01	FECHA:08/02/2017
LÍDER DEL PROCESO		Representante SGC		
OBJETIVOS DEL PROCESO		Establecer procesos que garanticen los enfoques de mejora continua, efectividad, y servicio profesional a todos los afiliados para conseguir la satisfacción de los mismos		
No.	ENTRADAS	SALIDAS		
1	Documentación del SGC	Documentos nuevos o actualizados		
2	Actualizaciones normativas, matriz de requisitos legales, Informe de auditorías internas y externas	Cambios en documentos, documentos nuevos y acciones correctivas y de mejora		
3	informe de auditorías internas y externas, informe de revisión por la dirección	Cambios en documentos, documentos nuevos y acciones correctivas y de mejora		
4	Estadísticas de seguimiento a indicadores	Acciones correctivas y de mejora, Informes de gestión de indicadores		
5	todos los documentos de los procesos	Informes de auditoría, acciones de mejora		
6	informe de auditorías internas y externas, informe de revisión por la dirección	Nuevos o actualización de documentación		
7	matriz de riesgos por procesos, programa de gestión de riesgo	Acciones para la mitigación y control del riesgo		
ACTIVIDADES				
No.	PROVEEDORES	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	CLIENTES
1	SGC, todos los procesos, Icontec	Creación, actualización y control de la documentación del sistema	Representante del SGC	Dirección Ejecutiva

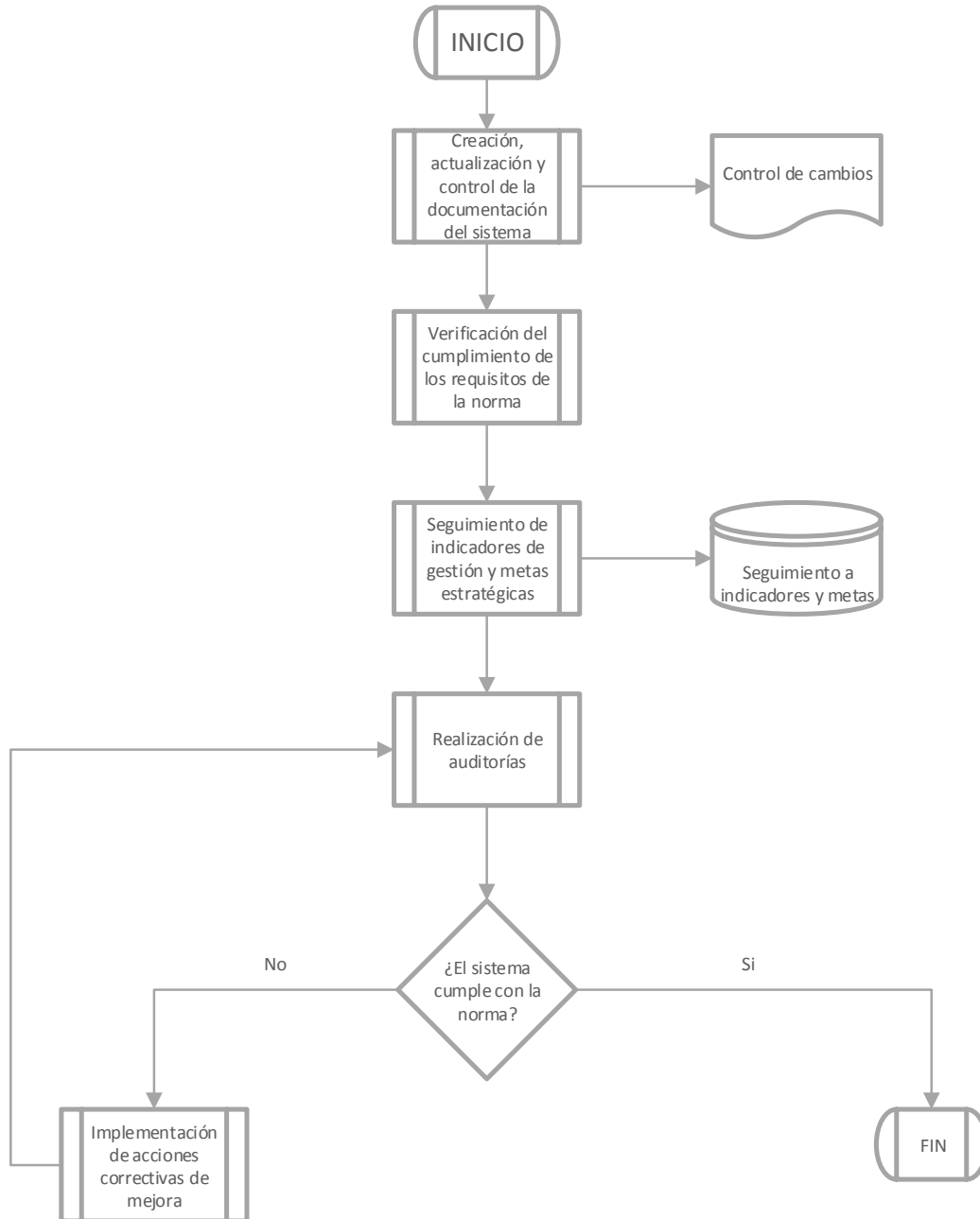
Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 13 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 13 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 13 de junio de 2017
--	---	--

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO: FED-MA-SGC-002
		A PARTIR DE: 22 de junio de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 112/260

2	SGC, Icontec	Verificación del cumplimiento de los requisitos de la norma	Representante del SGC	Dirección Ejecutiva	
3	SGC	Validación del cumplimiento de los planes propuestos en el sistema	Representante del SGC	Dirección Ejecutiva	
4	Todos los procesos, SGC	Seguimiento de indicadores de gestión y metas estratégicas	Representante del SGC	Todos los procesos	
5	Todos los procesos, SGC, Organizaciones externas	Realización de auditorias	Representante del SGC	Todos los procesos	
6	Todos los procesos	Implementación de acciones preventivas y de mejora	Representante del SGC	Todos los procesos	
7	Todos los procesos	Control y mitigación de riesgos	Representante del SGC	Todos los procesos	
RECURSOS HUMANOS					
EQUIPO DE TRABAJO			OBJETIVOS DE CALIDAD DEL PROCESO		
Todos los procesos de Fedispetrol			Remítase a la matriz de objetivos y metas del SGC (FED-MT-SGC-		
RIESGOS ASOCIADOS					
Remítase a la matriz de riesgos (FED-MT-SGC-001)					
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN					
INDICADORES					
No.	NOMBRE	FÓRMULA	FRECUENCIA	META	RESPONSABLE
1	Requisitos Legales y de otra índole	No. Requisitos cumplidos/ No. Requisitos identificados en el periodo	Semestral	100%	Responsable SGC
2	Mejoramiento continuo	(SAM/Opciones de mejora identificadas en el periodo)*100	Anual	10%	Responsable SGC

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 13 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 13 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 13 de junio de 2017
--	---	--

SGC




Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes
Cargo: Asesor externo SGC
Fecha: 13 de junio de 2017

Revisó: Juan Carlos Rodríguez
Cargo: Director ejecutivo
Fecha: 13 de junio de 2017

Aprobó: Alvaro Younes
Cargo: Representante legal
Fecha: 13 de junio de 2017

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO: FED-MA-SGC-002
		A PARTIR DE: 22 de junio de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 114/260

- **Gestión del servicio**

		FICHA DE PROCESO		
FICHA DE PROCESO		Gestión de servicio	REVISIÓN 01	FECHA:08/02/2017
LÍDER DEL PROCESO		Director Ejecutivo		
OBJETIVOS DEL PROCESO		Direccionar las actividades de la federación con el fin de satisfacer los requerimientos de los afiliados con el acompañamiento permanente y la consecución de nuevos afiliados		
No.	ENTRADAS	SALIDAS		
1	Actas de reunión de junta directiva	Perfil de cargo, convenios, contratos		
2	Documentos e información de origen externo	Circulares informativas		
3	Planes de trabajo, Informes de asesoría, matriz de seguimiento a asesorías, encuestas de satisfacción, demás documentos aplicables.	Acciones correctivas o de mejora		
4	Matriz de seguimiento a clientes potenciales	Matriz de diagnóstico EDS, Registro de Diagnóstico para EDS		
5	Estadísticas de desafiliación, Actas de reunión general	Estrategias para la retención de afiliados		
6	Estadísticas de afiliación, Actas de reunión general	Estrategias para la afiliación		
7	Encuestas de satisfacción, matriz de diagnóstico EDS, formato de diagnóstico EDS	Plan de acción de asesorías, Matriz de seguimiento a la representación		
ACTIVIDADES				
No.	PROVEEDORES	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	CLIENTES
1	Junta directiva	Creación o des habilitación de servicios	PRESIDENTE	Todos los procesos

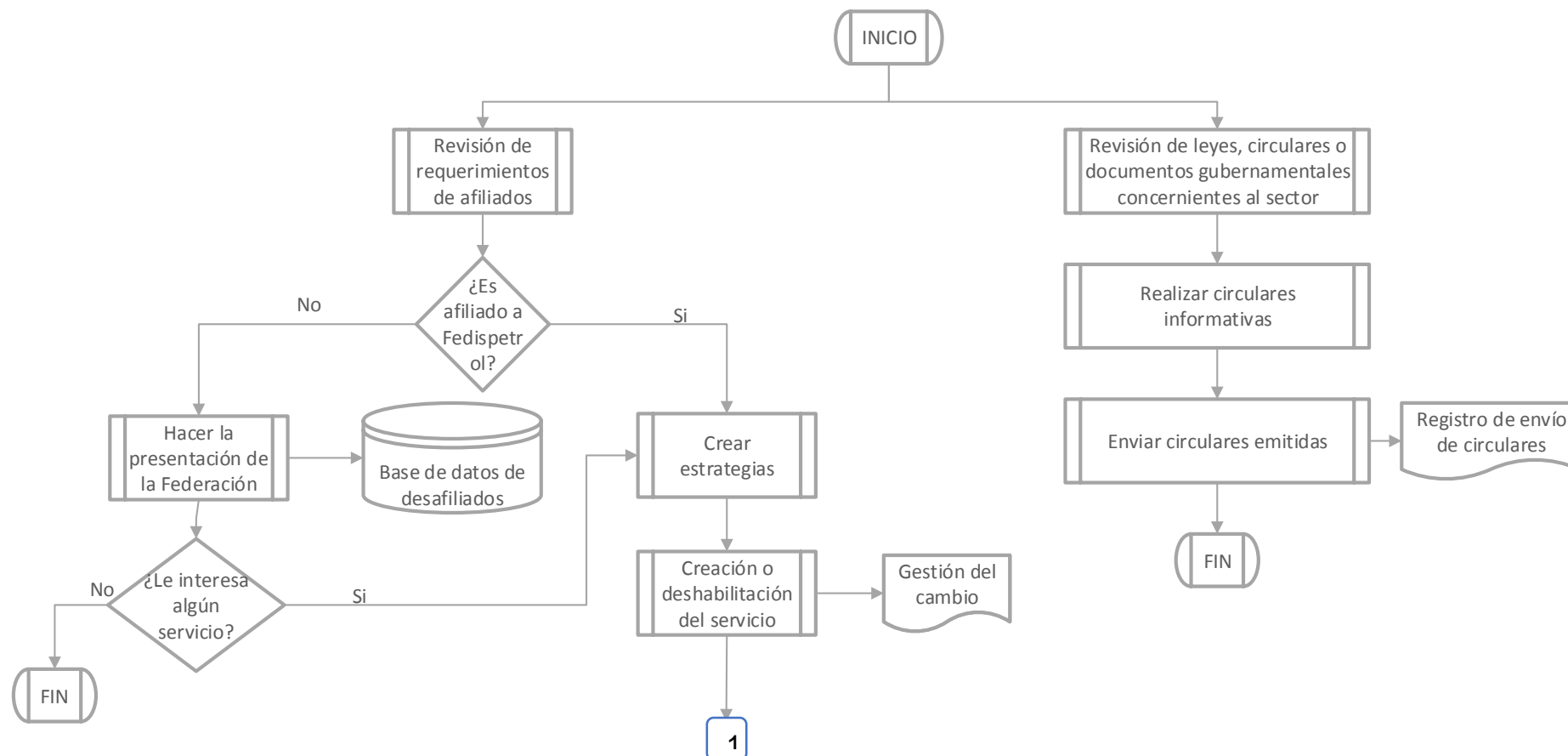
Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 13 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 13 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 13 de junio de 2017
--	---	--

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO: FED-MA-SGC-002
		A PARTIR DE: 22 de junio de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 115/260

2	Contexto externo	Realización de circulares informativas para clientes	DIRECTOR EJECUTIVO	Afiliados	
3	SGC, Asesorías, Coordinación Laboral, Coordinación regional, Presidente	Seguimiento a la satisfacción del cliente	DIRECTOR EJECUTIVO	Presidencia	
4	Coordinación Laboral	Presentación oficial de la federación a clientes potenciales	DIRECTOR EJECUTIVO	Clientes potenciales	
5	Todos los procesos	Realización de estrategias para la retención de afiliados	PRESIDENTE	Todos los procesos	
6	Todos los procesos	Realización de estrategias para la re afiliación de clientes	PRESIDENTE	Todos los procesos	
7	Coordinación laboral, SGC, Presidente	Seguimiento a los requerimientos del cliente	DIRECTOR EJECUTIVO	Presidencia, Junta directiva	
RECURSOS HUMANOS					
EQUIPO DE TRABAJO		OBJETIVOS DE CALIDAD DEL PROCESO			
Representante SGC, Director Ejecutivo, Coordinadora laboral, Presidente		Presentar un incremento mensual de los afiliados de la federación	Garantizar que las desafiliaciones no sean por falla en el servicio de la federación		
RIESGOS ASOCIADOS					
Remítase a la matriz de riesgos (FED-MT-SGC-001)					
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN					
INDICADORES					
No.	NOMBRE	FÓRMULA	FRECUENCIA	META	RESPONSABLE
1	Afiliación	(No. Afiliados fin de mes/ Población total)*100	Mensual	Incremento del 1%	Director Ejecutivo
2	Desafiliación	(No. Desafiliados fin de mes/No. Afiliados comienzo de mes)*100	Mensual	Menos del 1%	Director Ejecutivo

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 13 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 13 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 13 de junio de 2017
--	---	--

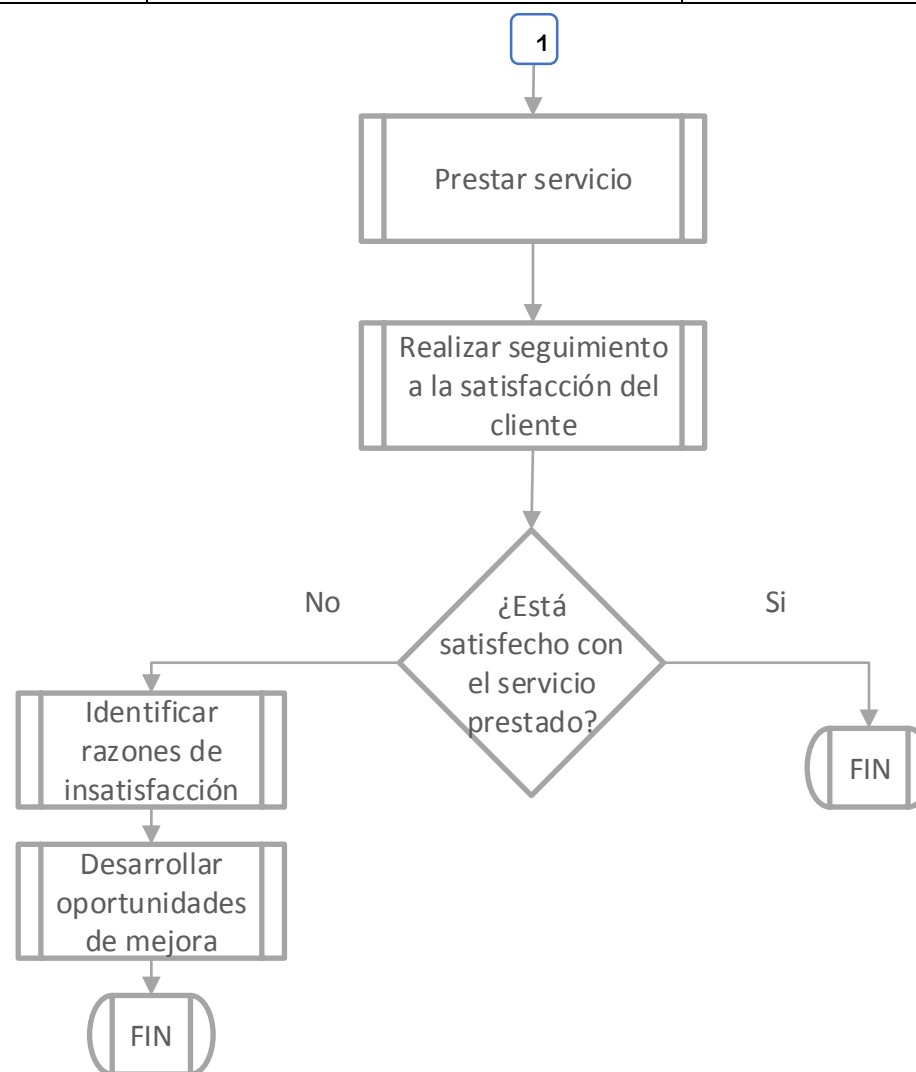
Gestión del servicio



Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes
Cargo: Asesor externo SGC
Fecha: 13 de junio de 2017

Revisó: Juan Carlos Rodríguez
Cargo: Director ejecutivo
Fecha: 13 de junio de 2017

Aprobó: Alvaro Younes
Cargo: Representante legal
Fecha: 13 de junio de 2017



Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes
Cargo: Asesor externo SGC
Fecha: 13 de junio de 2017

Revisó: Juan Carlos Rodríguez
Cargo: Director ejecutivo
Fecha: 13 de junio de 2017

Aprobó: Alvaro Younes
Cargo: Representante legal
Fecha: 13 de junio de 2017

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO: FED-MA-SGC-002
		A PARTIR DE: 22 de junio de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 118/260

- Pólizas y tramites

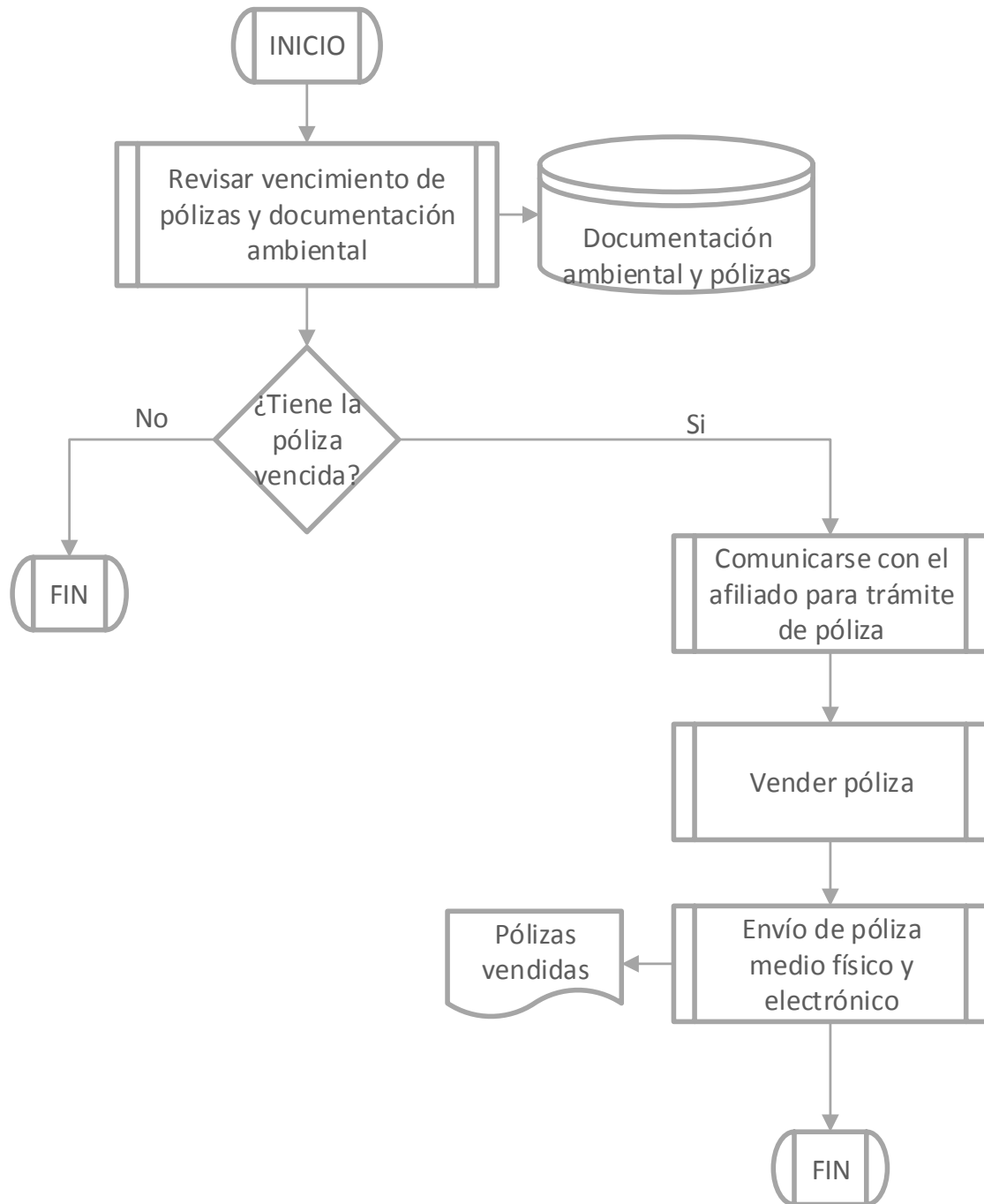
		FICHA DE PROCESO		
FICHA DE PROCESO		Gestión de pólizas y tramites	REVISIÓN 01	FECHA:08/02/2017
LÍDER DEL PROCESO		Coordinación Laboral		
OBJETIVOS DEL PROCESO		Brindar el servicio de tramitación y venta de pólizas y documentación ambiental para garantizar el cumplimiento de la obligación por parte de los afiliados		
No.	ENTRADAS	SALIDAS		
1	matriz de pólizas, requerimiento de afiliado	Pólizas vencidas o con fecha de vencimiento cercano		
2	matriz de pólizas	orden de tramitación de póliza		
3	Póliza de seguro	Correo electrónico, póliza en formato físico		
4	Póliza de seguro	Orden de tramitación de pólizas		
5	Requerimiento de afiliado	Documentación ambiental		
ACTIVIDADES				
No.	PROVEEDORES	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	CLIENTES
1	Coordinación laboral y tesorería	Revisión del vencimiento de pólizas ante la entidad Soldicom y Sicom	COORDINACION LABORAL	afiliados
2	Coordinación laboral y Recepción	Contacto con el afiliado para el trámite de póliza	COORDINACION LABORAL	afiliados
3	Proveedor externo	Entrega de la póliza al afiliado por medio físico y electrónico	COORDINACION LABORAL	afiliados

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 13 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 13 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 13 de junio de 2017
--	---	--

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO: FED-MA-SGC-002
		A PARTIR DE: 22 de junio de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 119/260

4	Proveedor externo	Venta de pólizas de seguro a EDS	TESORERÍA		afiliados
5	Proveedor externo	tramite de documentación ambiental ante las entidades ambientales correspondientes	COORDINACION LABORAL		afiliados
RECURSOS HUMANOS					
EQUIPO DE TRABAJO			OBJETIVOS DE CALIDAD DEL PROCESO		
Coordinación laboral, tesorería, Recepción, Organización proveedora de pólizas de seguro, Organización proveedora de documentación ambiental para las EDS			Presentar un incremento en la realización de trámites de pólizas para afiliados	Incrementar las ventas de pólizas de seguro	
RIESGOS ASOCIADOS					
Remítase a la matriz de riesgos (FED-MT-SGC-001)					
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN					
INDICADORES					
No.	NOMBRE	FÓRMULA	FRECUENCIA	META	RESPONSABLE
1	Gestión de pólizas	No. De pólizas realizadas en el periodo actual/ Pólizas realizadas en el periodo inmediatamente anterior	Mensual	Mayor a 1	Coordinación Laboral
2	Venta de pólizas	No. De ventas de pólizas en el periodo actual/ No. De venta de pólizas en el periodo inmediatamente anterior	Mensual	Mayor a 1	Coordinación Laboral

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 13 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 13 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 13 de junio de 2017
--	---	--



	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO: FED-MA-SGC-002
		A PARTIR DE: 22 de junio de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 121/260

- **Servicios jurídicos y de representación**

		FICHA DE PROCESO		
FICHA DE PROCESO		Servicios jurídicos y de representación	REVISIÓN 01	FECHA:08/02/2017
LÍDER DEL PROCESO		Coordinación Laboral		
OBJETIVOS DEL PROCESO		Brindar servicios en temas jurídicos, administrativos y de representación a todos los afiliados garantizando el acompañamiento y la asesoría para la conformidad de su actividad		
No.	ENTRADAS		SALIDAS	
1	Solicitud por parte del afiliado, Perfil de cargo, hojas de vida		Aceptación de personal	
2	formato de Solicitud de liquidaciones por parte del afiliado		Formatos de liquidaciones de vacaciones, primas y cesantías	
3	formato de Solicitud de descargos por parte del afiliado		Acta de descargo	
4	Formato de solicitud de terminación de contrato por parte del afiliado		Liquidación de contrato	
5	matriz de seguimiento a tramites		Certificado de estupefacientes	
6	Solicitud verbal o por correo electrónico del afiliado		Asesoría jurídica o administrativa	
7	Publicación de precios por parte del ministerio de minas y energía		Publicación de precios por parte de Fedispetrol	
ACTIVIDADES				
No.	PROVEEDORES	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	CLIENTES
1	Afiliado, Postulantes	Selección de personal para EDS	OFICINA LABORAL	Afiliado
2	Afiliado	Liquidaciones de vacaciones, primas, cesantías	OFICINA LABORAL	Afiliado, Empleado de EDS
3	Afiliado, empleado de EDS	Realización de actas de descargos	OFICINA LABORAL	Afiliado, Empleado de EDS
4	Afiliado, empleado de EDS	Liquidaciones de contrato	OFICINA LABORAL	Afiliado, Empleado de EDS

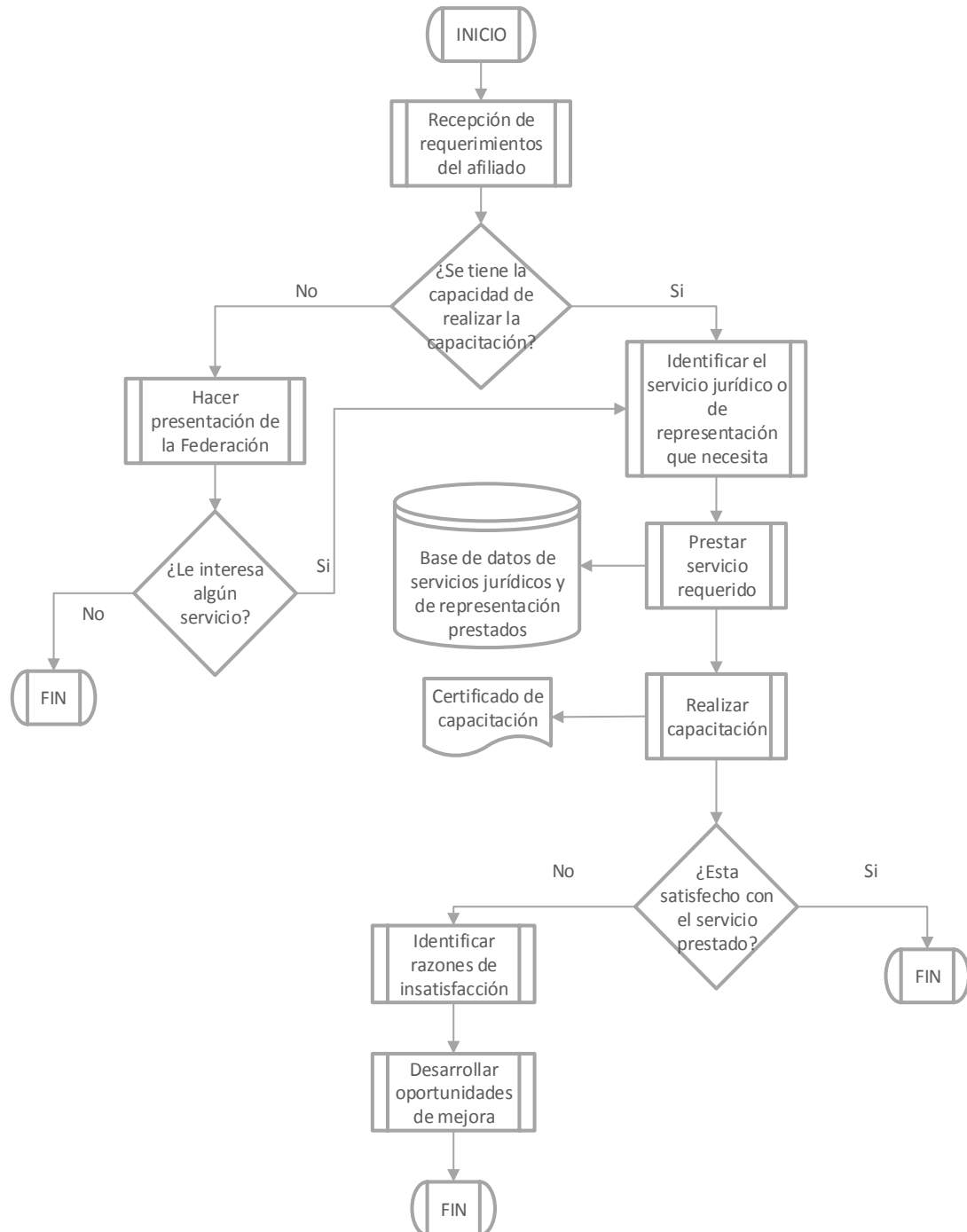
Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 13 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 13 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 13 de junio de 2017
--	---	--

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO: FED-MA-SGC-002
		A PARTIR DE: 22 de junio de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 122/260

5	Coordinación laboral	Reclamo y control de la vigencia del certificado de estupefacientes	OFICINA LABORAL	Afiliado	
6	Afiliado, asesor externo	Asesoría en temas jurídicos y administrativos	TESORERÍA, COORDINACIÓN LABORAL, ASESORES	Afiliado	
7	Ministerio de minas y energía	Ajuste de estructura de costos según normatividad vigente	DIRECTOR EJECUTIVO	Afiliado	
RECURSOS HUMANOS					
EQUIPO DE TRABAJO		OBJETIVOS DE CALIDAD DEL PROCESO			
Abogados Externos, ministerio de minas y energía, Coordinación laboral		Eficacia en la contratación de personal	Seguimiento continuo a los trabajadores contratados por Fedispetrol	Estabilidad en la satisfacción del cliente por asesoría jurídica	
RIESGOS ASOCIADOS					
Remítase a la matriz de riesgos (FED-MT-SGC-001)					
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN					
INDICADORES					
No.	NOMBRE	FÓRMULA	FRECUENCIA	META	RESPONSABLE
1	Contratación de personal para EDS	(Número de personal contratado por EDS/Número de personal solicitado para EDS)*100	Mensual	90%	Coordinación Laboral
2	Desempeño de trabajadores contratados para EDS	Puntaje de encuesta de satisfacción por trabajador	Bimensual	80 puntos	Coordinación Laboral
		(Número de trabajadores en desempeño satisfactorio/Nivel de trabajadores evaluados) *100		80%	

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 13 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 13 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 13 de junio de 2017
--	---	--

Servicios jurídicos



Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes
Cargo: Asesor externo SGC
Fecha: 13 de junio de 2017

Revisó: Juan Carlos Rodríguez
Cargo: Director ejecutivo
Fecha: 13 de junio de 2017

Aprobó: Alvaro Younes
Cargo: Representante legal
Fecha: 13 de junio de 2017

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO: FED-MA-SGC-002
		A PARTIR DE: 22 de junio de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 124/260

- Formación y capacitación

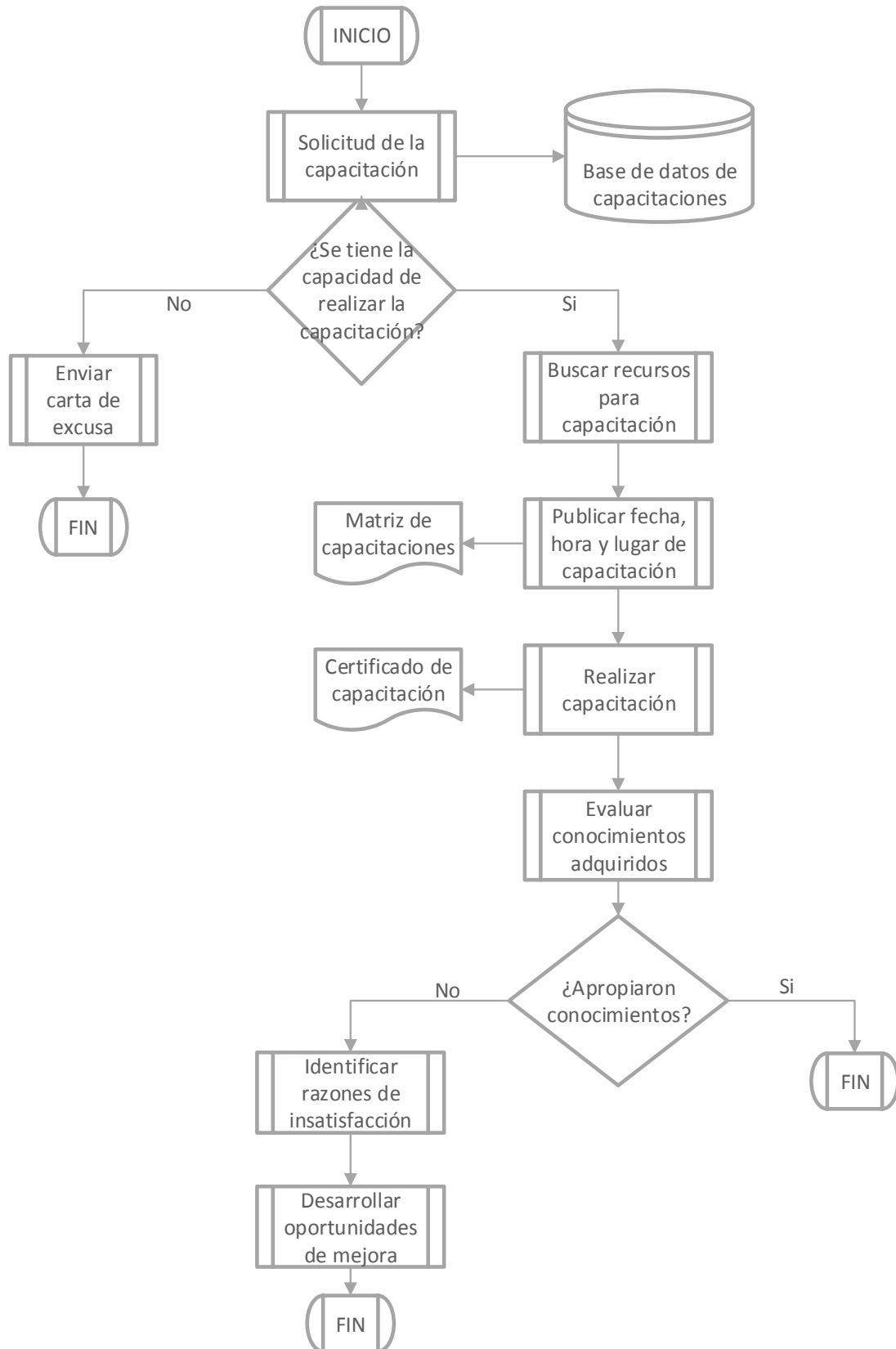
		FICHA DE PROCESO		
FICHA DE PROCESO		Formación y Capacitación	REVISIÓN 01	FECHA:08/02/2017
LÍDER DEL PROCESO		Coordinación Laboral		
OBJETIVOS DEL PROCESO		Otorgar a los afiliados la formación y capacitación en temas relacionados con su actividad para el mejoramiento de los servicios que ofrecen las EDS		
No.	ENTRADAS	SALIDAS		
1	Matriz de Capacitación y formación, plan de formación y capacitación	Matriz de capacitación y formación actualizada		
2	Cotizaciones, Información del evento a afiliados	Listado de asistencia a capacitación		
3	Matriz de Capacitación y formación, plan de formación y capacitación	Matriz de capacitación y formación actualizada		
4	Matriz de Capacitación y formación, plan de formación y capacitación	Cronograma de ADF		
5	Formato de encuesta para la evaluación de conocimientos de capacitación	Estadística de Evaluación de capacitación		
6	Registro de evaluación de conocimientos de capacitación	Certificado de asistencia a Capacitación		
ACTIVIDADES				
No.	PROVEEDORES	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	CLIENTES
1	Soldicom	Establecimiento de ADF (Acciones de formación) con la entidad Soldicom	DIRECTOR EJECUTIVO	Afiliados
2	Proveedores externos	Gestión de la logística de las capacitaciones y formaciones	COORDINACIÓN LABORAL	Afiliados
3	Soldicom	Proyección de nuevas temáticas de formación	DIRECTOR EJECUTIVO	Presidente

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 13 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 13 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 13 de junio de 2017
--	---	--

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO: FED-MA-SGC-002
		A PARTIR DE: 22 de junio de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 125/260

4	Coordinación laboral, Soldicom, Presidente	Elaboración de cronograma para la realización de ADF	COORDINACIÓN LABORAL	Director ejecutivo	
5	Coordinación Laboral	Evaluación de conocimientos	RESPONSABLE SGC	Director ejecutivo	
6	SGC	Elaboración de certificados	RESPONSABLE SGC	Director ejecutivo	
RECURSOS HUMANOS					
EQUIPO DE TRABAJO		OBJETIVOS DE CALIDAD DEL PROCESO			
Director ejecutivo, Coordinador Laboral, Responsable SGC, Proveedores Externos		Cumplir con el cronograma de ADF establecido por la Federación y Soldicom	Garantizar la eficacia de las capacitaciones		
RIESGOS ASOCIADOS					
Remítase a la matriz de riesgos (FED-MT-SGC-001)					
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN					
INDICADORES					
No.	NOMBRE	FÓRMULA	FRECUENCIA	META	RESPONSABLE
1	Cumplimiento de cronograma	(No. De ADF realizadas/No. De ADF programadas)*100	Mensual	100%	Coordinación Laboral
2	Evaluación de capacitación	(No. De evaluaciones con calificación por encima del 4.0 por ADF/No. De Evaluaciones realizadas por ADF	Mensual	80%	Coordinación Laboral

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 13 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 13 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 13 de junio de 2017
--	---	--




Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes
Cargo: Asesor externo SGC
Fecha: 13 de junio de 2017

Revisó: Juan Carlos Rodríguez
Cargo: Director ejecutivo
Fecha: 13 de junio de 2017

Aprobó: Alvaro Younes
Cargo: Representante legal
Fecha: 13 de junio de 2017

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO: FED-MA-SGC-002
		A PARTIR DE: 22 de junio de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 127/260

- **Asesorías**

		FICHA DE PROCESO		
FICHA DE PROCESO		Asesorías	REVISIÓN 01	FECHA:08/02/2017
LÍDER DEL PROCESO		Asesores Externos		
OBJETIVOS DEL PROCESO		Brindar el servicio de asesorías en temas ambientales y de seguridad y salud para el cumplimiento normativo garantizando la seguridad y sostenibilidad ambiental de la actividad		
No.	ENTRADAS		SALIDAS	
1	Brochure, Presentación de servicios personal y escrita, Procedimiento de control de proveedores, Matriz de proveedores Externos		Formato de convenio	
2				
3	Requerimiento de afiliado, Brochure		Contrato de convenio	
4	Matriz de diagnóstico de EDS, Formato de diagnóstico para EDS, matriz de seguimiento Asesorías		Planes de trabajo mensuales	
5	Plan de trabajo mensual		Informe de gestión de asesorías	
6	Plan de trabajo mensual, Informes de gestión de asesorías		Matriz de seguimiento a asesorías	
ACTIVIDADES				
No.	PROVEEDORES	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	CLIENTES
1	Organizaciones externas	Selección de proveedores	DIRECTOR EJECUTIVO	Afiliados
2	Director Ejecutivo	Direccionamiento de las solicitudes de convenios a los proveedores autorizados	COORDINACIÓN	Afiliados

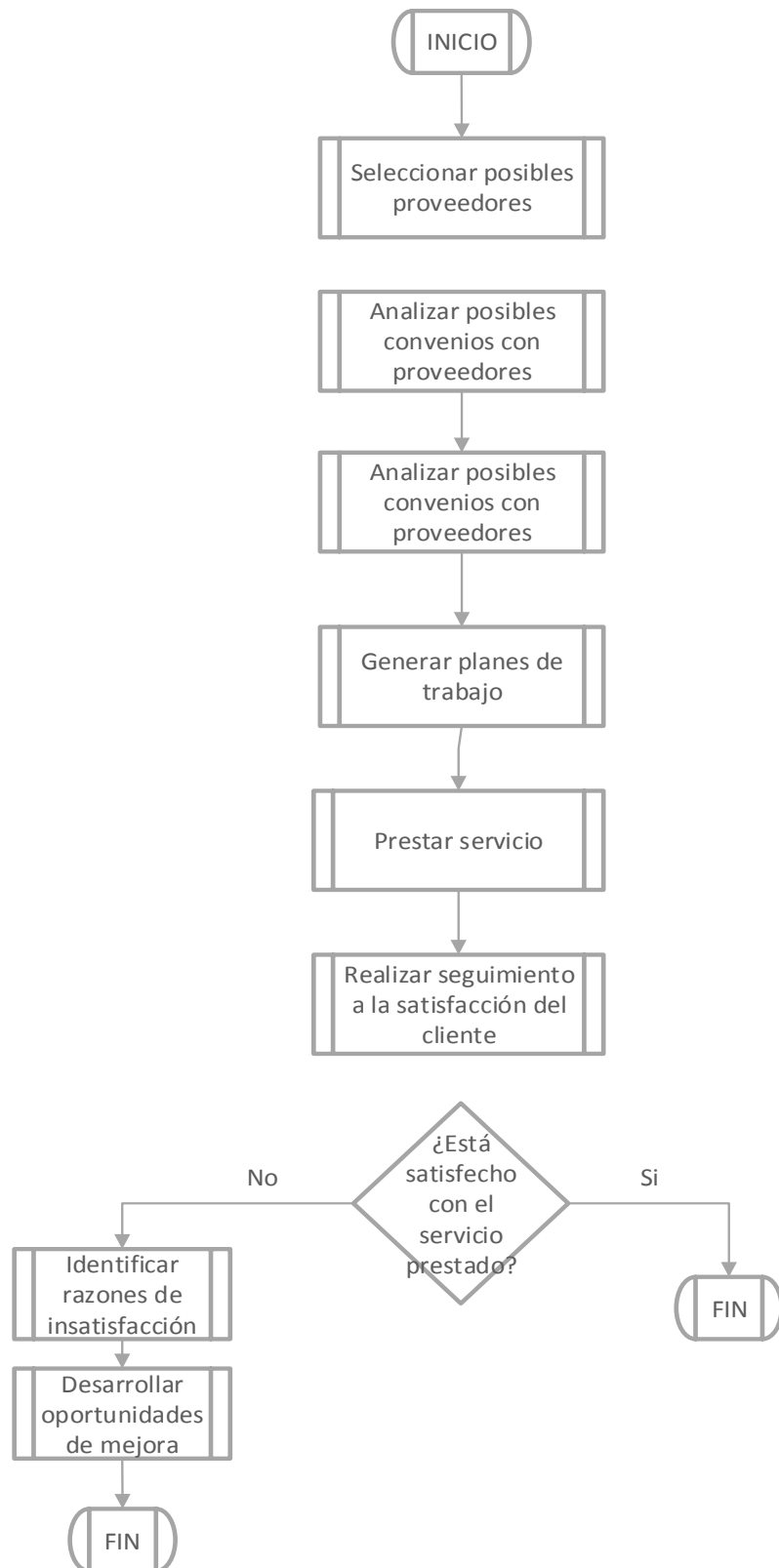
Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 13 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 13 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 13 de junio de 2017
--	---	--

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO: FED-MA-SGC-002
		A PARTIR DE: 22 de junio de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 128/260

			LABORAL		
3	Coordinación Laboral	Determinación de los términos para la generación del convenio		DIRECTOR EJECUTIVO	Afiliados
4	Afiliados	Generación de planes de trabajo mensual de asesores Soldicom		Asesores Soldicom	Director Ejecutivo
5	Afiliados	Informes de gestión de asesores Soldicom		Asesores Soldicom	Director Ejecutivo
6	Asesores Soldicom	Seguimiento del servicio de asesoría a los asesores Soldicom		DIRECTOR EJECUTIVO	Presidente
RECURSOS HUMANOS					
EQUIPO DE TRABAJO			OBJETIVOS DE CALIDAD DEL PROCESO		
Director Ejecutivo, Coordinación Laboral, Asesores Soldicom, Organizaciones Externas de consultoría y asesoría ambiental y de SST			Garantizar la satisfacción del cliente por medio del buen servicio de asesorías	Garantizar la prestación del servicio a todos los afiliados	Realizar seguimiento a las asesorías de Soldicom
RIESGOS ASOCIADOS					
Remítase a la matriz de riesgos (FED-MT-SGC-001)					
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN					
INDICADORES					
No.	NOMBRE	FÓRMULA	FRECUENCIA	META	RESPONSABLE
1	Seguimiento a Asesorías	(No. Asesorías registradas en la matriz de seguimiento/No. De asesorías realizadas)	Anual	100%	Director Ejecutivo
2	Asesorías a Afiliados	(Número de clientes visitados/ Número total de clientes)*100	Anual	100%	Director Ejecutivo

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 13 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 13 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 13 de junio de 2017
--	---	--

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO: FED-MA-SGC-002
		A PARTIR DE: 22 de junio de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 129/260



Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes
Cargo: Asesor externo SGC
Fecha: 13 de junio de 2017

Revisó: Juan Carlos Rodríguez
Cargo: Director ejecutivo
Fecha: 13 de junio de 2017

Aprobó: Alvaro Younes
Cargo: Representante legal
Fecha: 13 de junio de 2017

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO: FED-MA-SGC-002
		A PARTIR DE: 22 de junio de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 130/260

- **Gestión financiera**

		FICHA DE PROCESO		
FICHA DE PROCESO		Gestión Financiera	REVISIÓN 01	FECHA:08/02/2017
LIDER DEL PROCESO		Tesorería		
OBJETIVOS DEL PROCESO		Garantizar el manejo contable y financiero de la Federación para la eficiencia de sus procesos		
No.	ENTRADAS	SALIDAS		
1	Facturas, Recibos, Sogin	Reporte de Gastos en caja		
2	Sogin	Matriz de control de cartera		
3	Sogin	Reporte de bancos		
4	Sogin	Nómina mensual a empleados de Fedispetrol		
5	Sogin	Reporte de compras		
6	Sogin	Presupuesto anual		
7	Sogin, Matriz de proveedores	Reporte de ingreso por comisiones		
8	Sogin, Información física contable	Balances contables		
9	Sogin, Documentación de soporte contable	Información contable		
10	Sogin, Presupuesto	Reporte de presupuesto		
11	Sogin, Balances contables, Documentación de soporte contable	Aprobación de balances contables		
ACTIVIDADES				
No.	PROVEEDORES	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	CLIENTES
1	Todos los procesos, Sogin	Control de caja	TESORERÍA	Contador, Revisor fiscal, Presidencia

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes
Cargo: Asesor externo SGC
Fecha: 13 de junio de 2017

Revisó: Juan Carlos Rodríguez
Cargo: Director ejecutivo
Fecha: 13 de junio de 2017

Aprobó: Alvaro Younes
Cargo: Representante legal
Fecha: 13 de junio de 2017

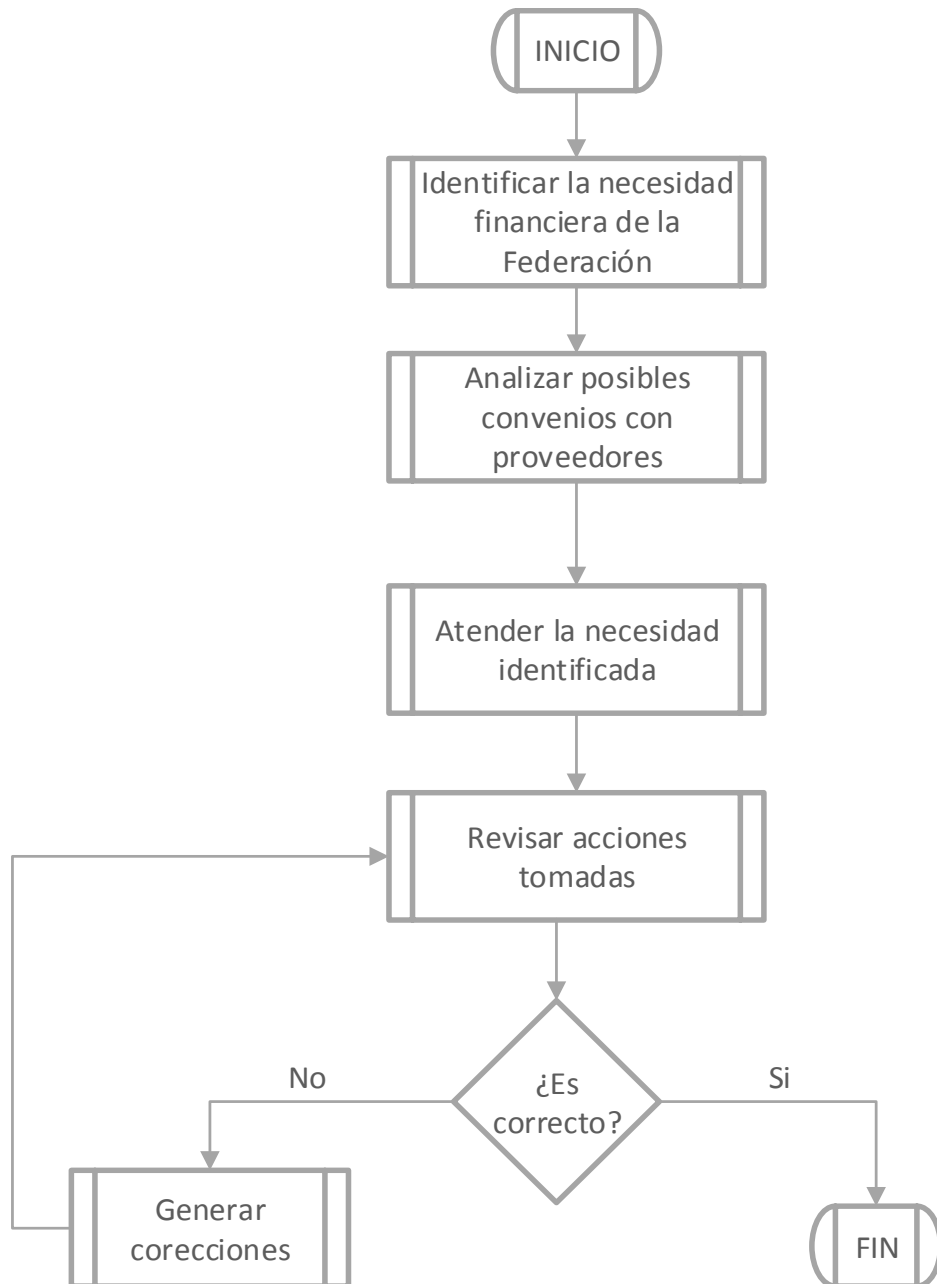
	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO: FED-MA-SGC-002
		A PARTIR DE: 22 de junio de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 131/260

2	Afiliados, Sogin	Gestión de la cartera	TESORERÍA, MENSAJERIA, RECEPCIÓN	Contador, Revisor fiscal, Presidencia	
3	Sogin	Gestión de bancos	TESORERÍA	Contador, Revisor fiscal, Presidencia	
4	Todos los procesos, Sogin	realización de la nómina de Fedispetrol	TESORERÍA	Contador, Revisor fiscal, Todos los procesos	
5	Todos los procesos,Sogin	Gestión de compras	TESORERÍA	Contador, Revisor fiscal, Presidencia	
6	Soldicom, Presidencia, Dirección ejecutiva, Sogin	Realización del presupuesto	TESORERÍA	Contador, Revisor fiscal, Presidencia	
7	Dirección ejecutiva	Manejo y control de comisiones	TESORERÍA	Contador, Revisor fiscal, Presidencia	
8	Tesorería	Realización de los balances contables	CONTADOR	Revisor fiscal, Presidencia	
9	Todos los procesos, Afiliados, Sogin	Pagar, cobrar, facturar	TESORERÍA	Contador, Revisor fiscal, afiliado, todos los procesos	
10	Todos los procesos, Sogin	Administración de los recursos	TESORERÍA	Contador, Revisor fiscal, Presidencia	
11	Tesorería, Sogin	Prestación de los balances contables	CONTADOR	Revisor fiscal, Presidencia	
RECURSOS HUMANOS					
EQUIPO DE TRABAJO			OBJETIVOS DE CALIDAD DEL PROCESO		
Tesorería, Contador, Revisor Fiscal, Recepción, Mensajería			Disminuir la Cartera de Fedispetrol		
RIESGOS ASOCIADOS					
Remítase a la matriz de riesgos (FED-MT-SGC-001)					
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN					
INDICADORES					
No.	NOMBRE	FÓRMULA	FRECUENCIA	META	RESPONSABLE
1	Cartera	(Valor de cartera actual/Valor de cartera periodo anterior)*100	Semestral	80%	Tesorería

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes
Cargo: Asesor externo SGC
Fecha: 13 de junio de 2017

Revisó: Juan Carlos Rodríguez
Cargo: Director ejecutivo
Fecha: 13 de junio de 2017

Aprobó: Alvaro Younes
Cargo: Representante legal
Fecha: 13 de junio de 2017



	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO: FED-MA-SGC-002
		A PARTIR DE: 22 de junio de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 133/260

- **Gestión de talento humano**

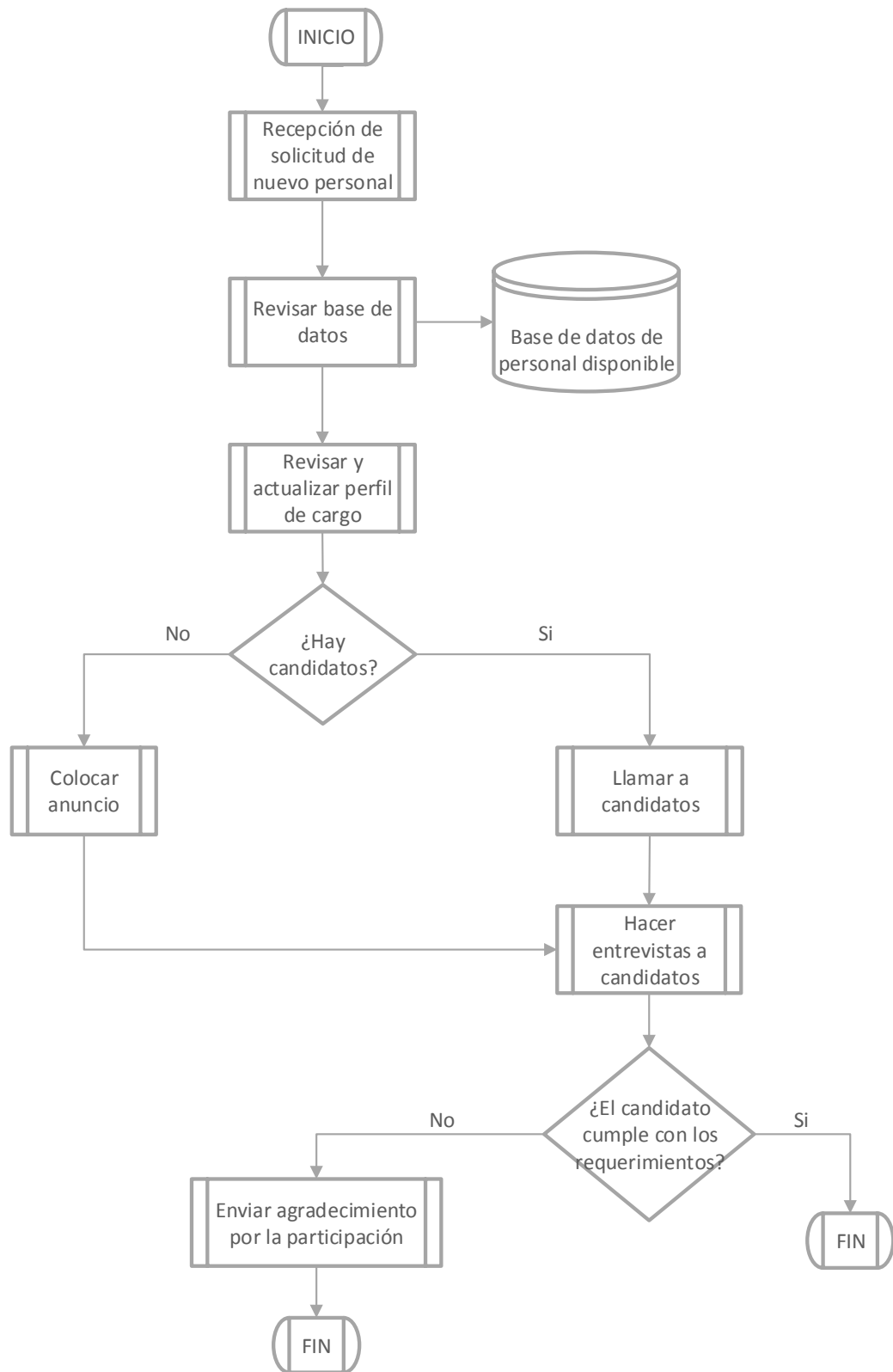
		FICHA DE PROCESO		
FICHA DE PROCESO		Gestión de Talento Humano	REVISIÓN 01	FECHA:08/02/2017
LÍDER DEL PROCESO		Director Ejecutivo		
OBJETIVOS DEL PROCESO		Gestionar las actividades necesarias para garantizar el correcto funcionamiento de los procesos cuidando el desarrollo del personal de la federación		
No.	ENTRADAS	SALIDAS		
1	Cargos de Fedispetrol, Perfiles de cargo, Necesidades de SGC y Dirección Ejecutiva	Manuales de responsabilidades		
2	Necesidad de incorporación de cargo o de personal	Contrato laboral con entidades o personas		
3	Informes de gestión por cargos	Evaluación de desempeño		
4	Necesidad de crear o des habilitar un cargo	Perfil de cargo, Manual de funciones, contrato laboral		
5	Hojas de vida, formato de evaluación de postulantes			
6	Información digital y física de interés	Información digital y física de interés		
7	Listado de cartera, Factura de clientes, liquidaciones de prestaciones de servicio, contratos de trabajo, Resoluciones, circulares (Información general), Cuenta de cobro, Pólizas, demás información aplicable.	Lista de Chequeo, planillas firmadas y copias de factura firmadas		
8	Necesidad de revisión y/o actualización de cargos	Perfiles de cargo actualizados		
9	Documentación para archivar de todos los procesos	Archivo físico		
10	Afiliaciones o des afiliaciones	Actualización de base de datos de afiliaciones y desafilaciones		
ACTIVIDADES				
No.	PROVEEDORES	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	CLIENTES
1	Todos los procesos	Determinación los roles y las responsabilidades	Presidente	Todos los procesos

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 13 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 13 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 13 de junio de 2017
--	---	--

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO: FED-MA-SGC-002
		A PARTIR DE: 22 de junio de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 134/260

2	Afiliados, Dirección Ejecutiva	Determinación de contratos que apoyen los procesos de la federación	Presidente	Afiliados	
3	Todos los procesos	Organización, direccionamiento y control de las actividades de la federación	Presidente	Todos los procesos	
4	Todos los procesos, Junta directiva, afiliado	Creación o des habilitación de cargos	Presidente	Todos los procesos	
5	Dirección Ejecutiva	Contratación de personal	PRESIDENTE	Todos los procesos, Afiliados	
6	Partes interesadas	Recepción de información y documentación	RECEPCIÓN	Todos los procesos	
7	Todos los procesos	Mensajería	MENSAJERÍA	Afiliados, Todos los procesos	
8	Todos los procesos	Revisión y actualización de los perfiles para cada cargo	COORDINACIÓN LABORAL	Todos los procesos	
9	Todos los procesos	Manejo de archivo	RECEPCIÓN	Todos los procesos	
10	Sogin, Coordinación Laboral, Dirección Ejecutiva	Control de base de datos de afiliados y desafiliados	TESORERÍA	Dirección ejecutiva, Presidencia	
RECURSOS HUMANOS					
EQUIPO DE TRABAJO			OBJETIVOS DE CALIDAD DEL PROCESO		
Todos los procesos de Fedispetrol, Sogin, Partes interesadas			Garantizar el buen manejo del personal de Fedispetrol		
RIESGOS ASOCIADOS					
Remítase a la matriz de riesgos (FED-MT-SGC-001)					
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN					
INDICADORES					
No.	NOMBRE	FÓRMULA	FRECUENCIA	META	RESPONSABLE
1	Cumplimiento plan de formación	(Actividades ejecutadas/Actividades programadas)*100	Trimestral	80%	Presidente
2	Evaluación de desempeño	Resultados de evaluaciones	Anual	4.0	Presidente

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 13 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 13 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 13 de junio de 2017
--	---	--




Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes
Cargo: Asesor externo SGC
Fecha: 13 de junio de 2017

Revisó: Juan Carlos Rodríguez
Cargo: Director ejecutivo
Fecha: 13 de junio de 2017

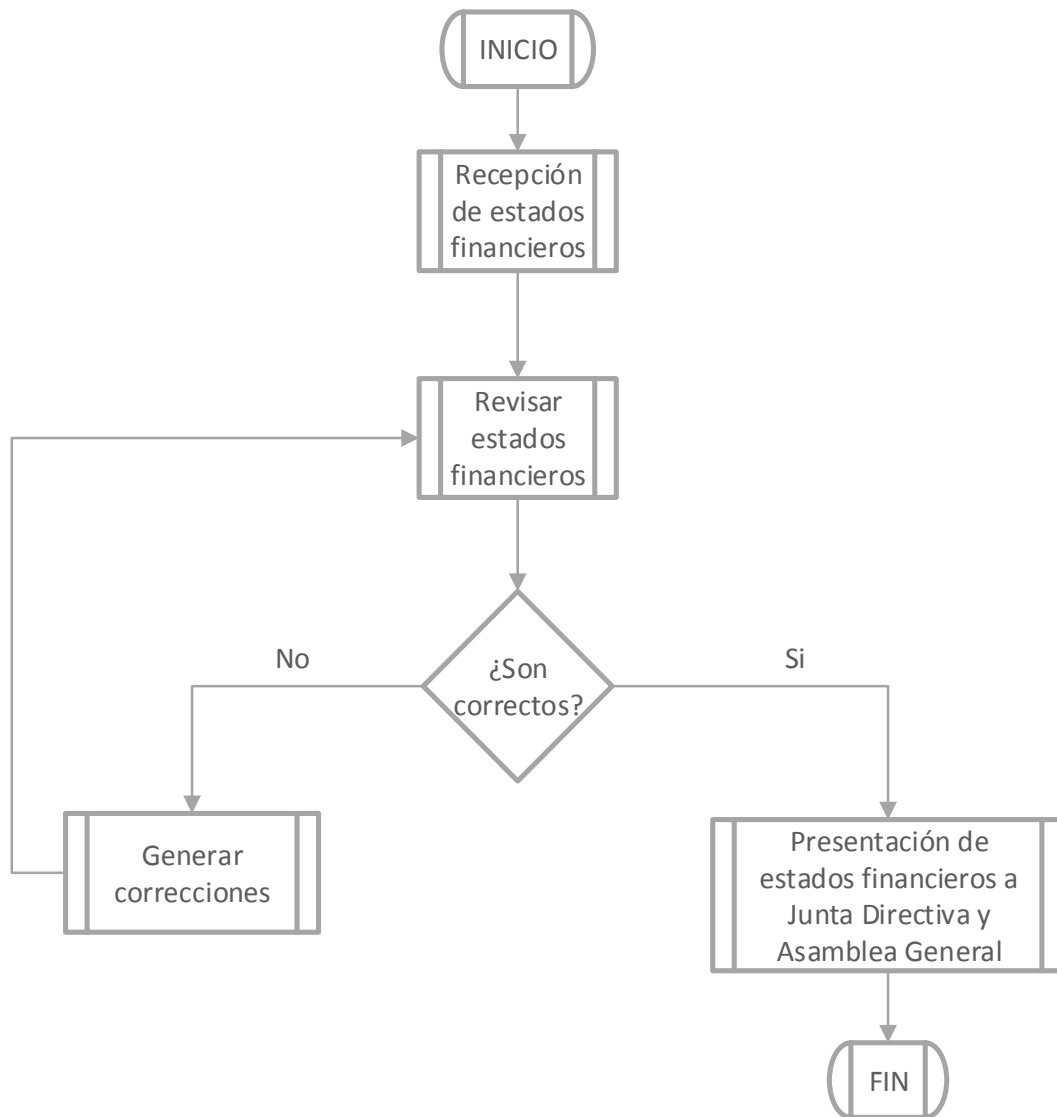
Aprobó: Alvaro Younes
Cargo: Representante legal
Fecha: 13 de junio de 2017

	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO: FED-MA-SGC-002
		A PARTIR DE: 22 de junio de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 136/260

- Revisoría fiscal

		FICHA DE PROCESO		
FICHA DE PROCESO		Revisoría Fiscal	REVISIÓN 01	FECHA: 08/02/2017
LIDER DEL PROCESO		Revisor Fiscal		
OBJETIVOS DEL PROCESO		Firmar y aprobar los balances e información contable de la federación		
No.	ENTRADAS	SALIDAS		
1	Balances contables, Documentación de soporte contable	Aprobación de balances contables		
2	Balances contables, documentación de soporte contable	Aprobación de estados financieros por parte de asamblea y junta directiva		
ACTIVIDADES				
No.	PROVEEDORES	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	CLIENTES
1	Contador	Revisión de estados financieros	REVISOR FISCAL	Junta directiva, Asamblea General
2	Contador	Presentación de estados financieros a la junta directiva y asamblea general	REVISOR FISCAL	Junta directiva, Asamblea General
RECURSOS HUMANOS				
EQUIPO DE TRABAJO		OBJETIVOS DE CALIDAD DEL PROCESO		
Junta directiva, Contador, Revisor fiscal		Realizar revisión detallada de los balances contables e información financiera de Fedispetrol		
RIESGOS ASOCIADOS				
Remítase a la matriz de riesgos (FED-MT-SGC-001)				
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN				
INDICADORES				

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 13 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 13 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 13 de junio de 2017
--	---	--



CONTROL DE CAMBIOS						
CAMBIO NÚMERO	FECHA DEL CAMBIO			CAMBIO REALIZADO	PÁG.	NOMBRE DEL RESPONSABLE DE LA INSERCIÓN
	DÍA	MES	AÑO			
1	26	01	17	Versión Original.	---	-----

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes
Cargo: Asesor externo SGC
Fecha: 04 de mayo de 2017

Revisó: Juan Carlos Rodríguez
Cargo: Director ejecutivo
Fecha: 05 de mayo de 2016


Aprobó: Alvaro Younes
Cargo: Representante legal
Fecha: 05 de mayo de 2016

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: FED-PR-SGC-001
		A PARTIR DE: 04 de mayo de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 138/260

CONTROL DE DOCUMENTOS



Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 04 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 05 de mayo de 2016	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 05 de mayo de 2016
---	--	---

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: FED-PR-SGC-001
		A PARTIR DE: 04 de mayo de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 139/260

OBJETIVO

Establecer las directrices y normas necesarias para la elaboración y control de todos los documentos pertenecientes al sistema de gestión de calidad de Fedispetrol.

ALCANCE

Inicia desde la identificación de la necesidad del documento hasta la actualización del documento y respectiva notificación del mismo al usuario.


RESPONSABILIDAD

Director Ejecutivo de Fedispetrol

DEFINICIONES

- **CAM:** Formato cuya sigla significa Cambio, Modificación o Anulación de Documentos, cuya función es precisamente lo que su nombre traduce.
- **Copia no controlada:** Es la copia del documento original que se entrega para dar conocimiento de su contenido, por este motivo no se actualiza a la persona que la posea sobre los cambios de versión que sobre este se ejecuten.
- **Documento:** Es un medio donde se consigna la información necesaria que sirve de soporte del sistema de calidad, tales como manuales, procedimientos, instructivos, formatos.
- **Documento externo:** Es un documento generado por una persona o entidad ajena a la empresa.
- **Documento interno:** Es todo documento generado al interior por la empresa.
- **Formato:** Es un documento que consiste en una plantilla para registrar información
- **Instrucciones de trabajo (instructivo):** Son documentos que describen detalladamente la forma como debe ejecutarse una actividad o tarea para asegurar su correcta realización.
- **Listado maestro de control de documentos:** Es la relación ordenada de los documentos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad. Sirve para conocer la lista y la última versión aprobada de los documentos.
- **Drive:** Sigla que significa Manejo Seguro de Documentos.

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 04 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 05 de mayo de 2016	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 05 de mayo de 2016
---	--	---

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: FED-PR-SGC-001
		A PARTIR DE: 04 de mayo de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 140/260

- **Registro:** Es un documento que presenta los resultados obtenidos y proporciona evidencia de las actividades desempeñadas.

DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES

CREACIÓN DE DOCUMENTOS

Diagrama de flujo	Descripción actividad	Responsable	Registro
Identificación de necesidades	1. Identificación de la necesidad de un documento, para el desarrollo de alguna actividad.	Responsables del proceso y/o proyectos.	
Solicitud de creación del documento	2. Solicitud de creación de dicho documento mediante un CAM que se realiza y almacenan en el DRIVE , en la carpeta correspondiente al proceso o proyecto que manifiesta dicha necesidad. Luego de este paso informará al responsable SGC mediante un correo dicha existencia del CAM.	Responsables del proceso y/o proyectos.	FED-FO-SGC-006 Solicitud de creación, modificación y/o anulación de documentos (CAM)
Aprobación de la solicitud	3. Evaluación de la solicitud y aprobación de dicho CAM.	Representante SGC	
Elaboración del documento	4. Elaboración de dicho documento en la herramienta DRIVE .	Representante SGC	FED-FO-SGC-006 Con la connotación de aprobado.
Revisión	5. Verificación de que el contenido del documento responda a las necesidades identificadas.	Responsable del CAM y Representante SGC.	Nuevo documento
Si Correcciones	6. Asignación del código.	Representante SGC	Nuevo documento
No Codificación del documento	7. Aprobación del documento	Representante legal	Nuevo documento, FED-MT- SGC-008 Listado maestro de documentos
Registrar en el listado maestro	8. Inclusión en el Listado maestro de documentos	Representante SGC	FED-MT- SGC-008 Listado Maestro de documentos
Publicación del documento	9. Comunicación de la disponibilidad del documento mediante correo.	Representante SGC Trabajadores involucrados al documento.	E-mail
Aplicación del documento modificado	10. Utilización del documento.	Responsables del proceso.	Existencia del nuevo documento

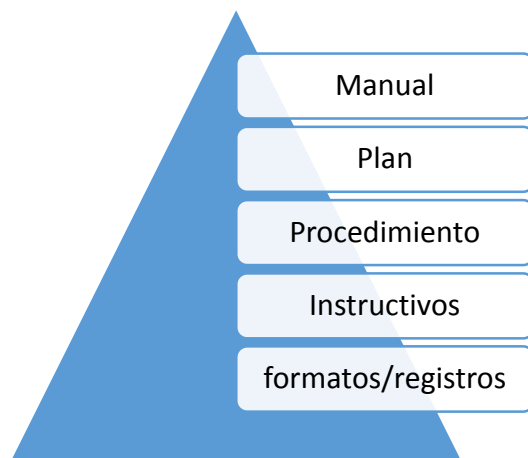
TIPOS DE DOCUMENTOS DE ORIGEN INTERNO

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 04 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 05 de mayo de 2016	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 05 de mayo de 2016
---	--	---

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: FED-PR-SGC-001
		A PARTIR DE: 04 de mayo de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 141/260

Los documentos que se pueden generar en la federación pueden corresponder a:

Figura No.1 Jerarquía de documentos



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS

- El formato que tendrán estos documentos podrá ser estructurado en forma de texto o en forma gráfica mediante la utilización de diagramas de flujo.
- La plantilla estándar de documentos está delimitada por los siguientes parámetros (Tabla1).

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 04 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 05 de mayo de 2016	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 05 de mayo de 2016
---	--	---


	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: FED-PR-SGC-001
		A PARTIR DE: 04 de mayo de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 142/260

Tabla 1. Plantilla Estándar de Documentos.

Parámetro	Descripción
Encabezado	El encabezado se encuentra elaborado en forma de tabla, como se muestra en la parte superior de esta hoja.
Pie de página	El pie de página se encuentra elaborado en forma de tabla, como se muestra en la parte inferior de esta hoja.
Portada	Todo documento debe contener el título centrado en la hoja en negrita, mayúscula sostenida y Arial 25 y en color verde énfasis 6, oscuro 25%, en la parte inferior de la hoja se ubicará la llama que aparece en el logo de la federación, dicha imagen estará disponible en la carpeta del SGC en Drive.
Texto interno	Letra Arial 12
	Párrafo justificado
	Espacio sencillo


Título	Numeración	Formato	Ejemplo
Título (Nivel 1)	Dos dígitos, separados por punto. Arial No. 12, negrita	Arial No. 12, negrita, justificado. Texto en mayúscula	TITULO 1
Título (Nivel 2)	Dos dígitos, separados por punto. Arial No. 12, negrita	Arial No. 12, negrita, justificado. Texto en minúscula	Título 2
Título (Nivel 3)	Tres dígitos, separados por punto. Arial No. 12, regular	Arial No. 12, regular, justificado. El Texto va subrayado y en minúscula	Título 3

Puntos a tener en cuenta a la hora de crear un documento

1. Todos los procedimientos, planes e instructivos del sistema deben contener una estructura mínima que garantice la continuidad y secuencia lógica del documento.
2. Todos los documentos del sistema estarán redactados en el idioma castellano, adicional a esto se debe realizar con buenas normas de redacción y ortografía.
3. Cada documento debe contener como mínimo:
 - a. Alcance
 - b. Objetivo
 - c. Responsable
 - d. Definiciones

En el caso de utilizar diagrama de flujo el esquema será el que se presenta

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 04 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 05 de mayo de 2016	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 05 de mayo de 2016
---	--	---



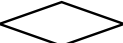




	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: FED-PR-SGC-001
		A PARTIR DE: 04 de mayo de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 143/260

en las tablas 3 y 4

Tabla 2. Formato de diagrama de flujo

Diagrama de Flujo	Descripción Actividad	Responsable	Registro

Tabla 3. Simbología del Diagrama de Flujo

Símbolo	Descripción
	Iniciación / terminación
	Actividad
	Decisión
	Documento
	Multidocumento
	Conector de página
	Conector de actividades

4. Uso de logotipo estándar

La imagen corporativa de Fedispetrol está compuesta por el logo que se encuentra en el encabezado de este documento, este logo será utilizado en todos los documentos del sistema de gestión sin excepción.


5. Codificación de documentos

La identificación de los documentos de origen interno de la organización corresponde a un código alfanumérico (figura 2, tabla 5 y tabla 6)

Figura 2.

XX	XX	XXXX	XXX
<i>Empresa</i>	<i>Tipo de documento</i>	<i>Proceso</i>	<i>Consecutivo</i>

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 04 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 05 de mayo de 2016	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 05 de mayo de 2016
---	--	---

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: FED-PR-SGC-001
		A PARTIR DE: 04 de mayo de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 144/260

- En empresa siempre estará las siglas FED


Tabla 5. Codificación de Documentos

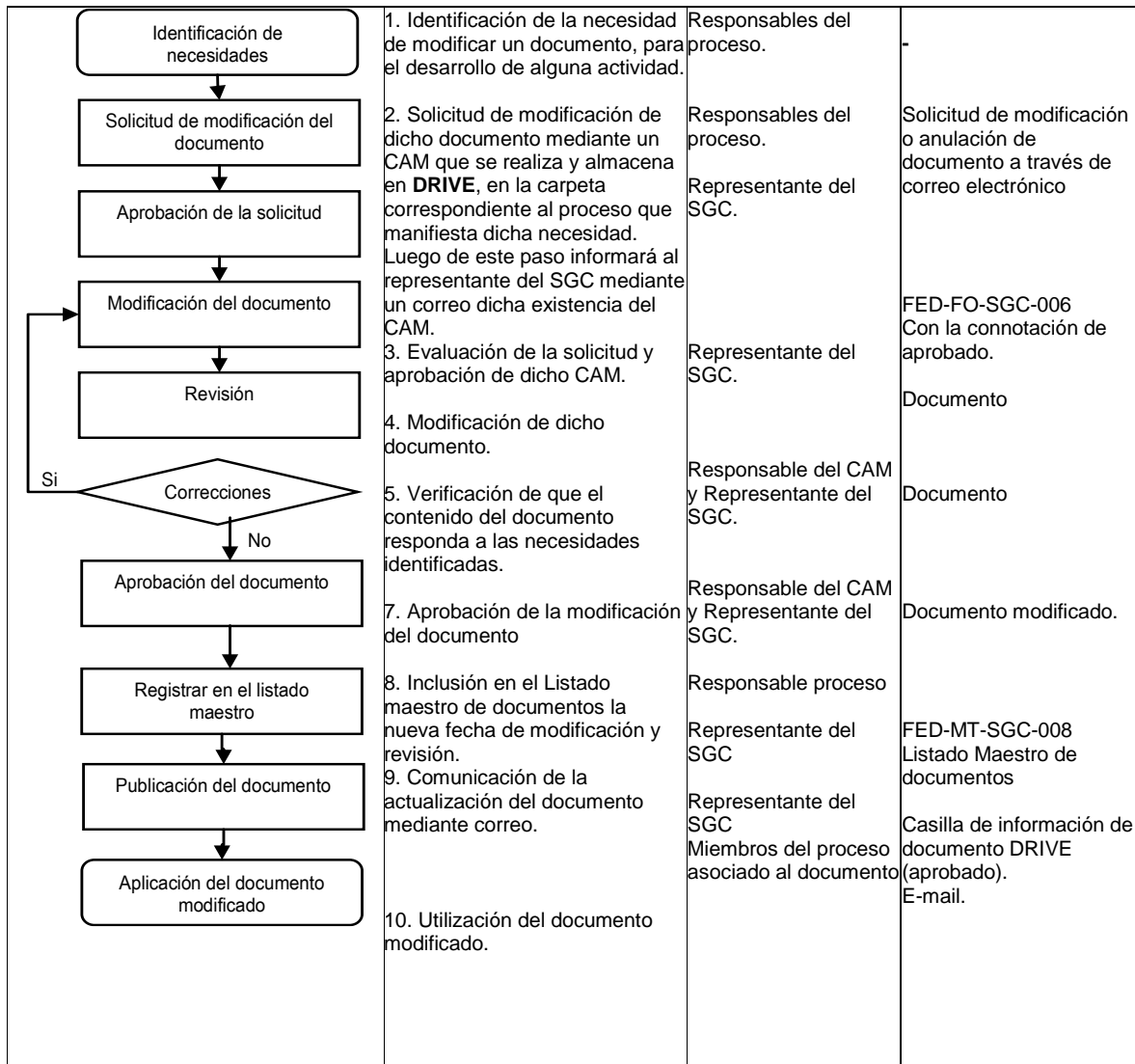
Documento		Proceso		Consecutivo
Sigla	Documento	Sigla	Proceso	
IN	Instructivo	SGC	SGC	De 001 a 999
PR	Procedimiento	SC	Gestión comercial	
PL	Plan	PT	Pólizas y tramites	
MA	Manual	JR	Servicios jurídicos y de representación	
GU	Guía	FC	Formación y capacitación	
FO	Formato	AS	Asesorías	
MT	Matrices	GF	Gestión financiera	
POL	Política	TH	Gestión de talento humano	
ORG	Organigrama	SST	SG-SST	
MP	Mapa de procesos	RF	Revisoría fiscal	

7 MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

Diagrama de flujo	Descripción actividad	Responsable	Registro
-------------------	-----------------------	-------------	----------

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 04 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 05 de mayo de 2016	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 05 de mayo de 2016
---	--	---

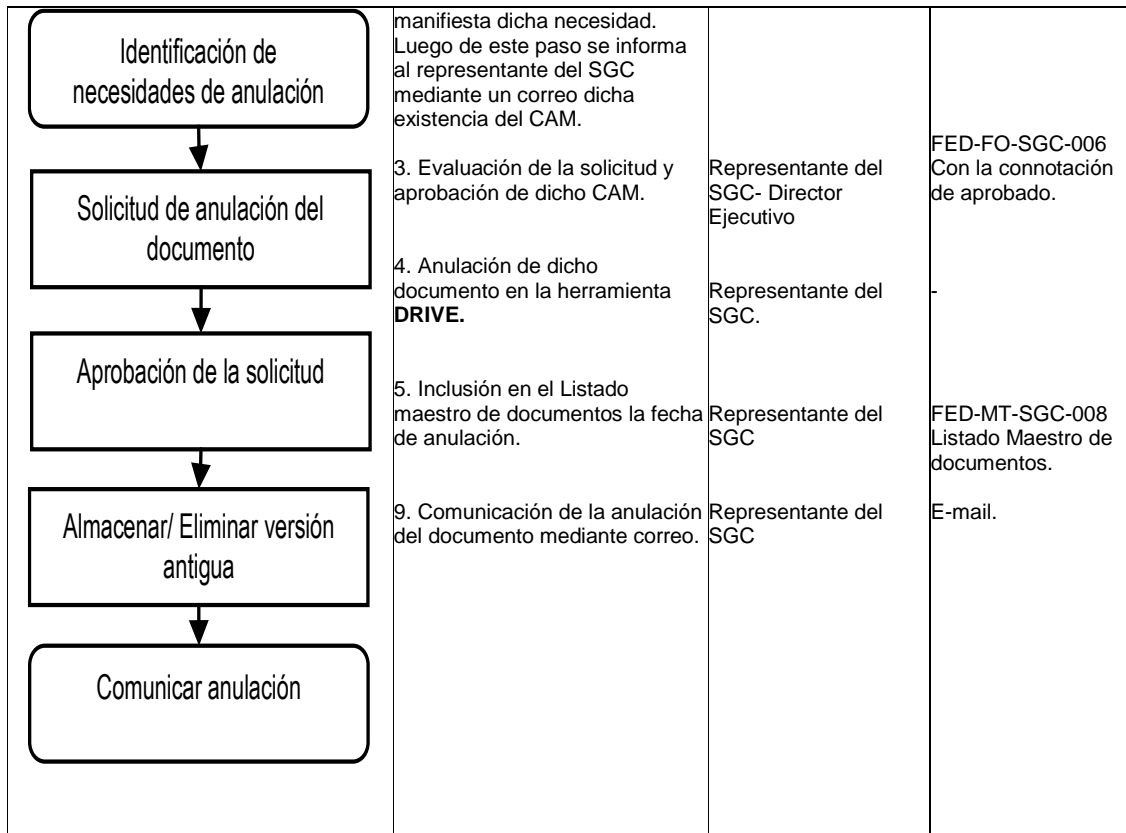
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: FED-PR-SGC-001
		A PARTIR DE: 04 de mayo de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 145/260



8 ANULACIÓN DE DOCUMENTOS

Diagrama de flujo	Descripción actividad	Responsable	Registro
	1. Identificación de la necesidad de anulación de algún documento.	Responsables del proceso.	-
	2. Solicitud de anulación de dicho documento mediante un CAM que se realiza y almacena en el DRIVE , en la carpeta correspondiente al proceso que	Responsables del proceso. Representante del SGC.	FED-FO-SGC-006 Solicitud de creación, modificación y/o anulación de documentos

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 04 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 05 de mayo de 2016	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 05 de mayo de 2016
---	--	---




9. CONTROL DE DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Según el Decreto 1377 de 2013 y la Ley 1581 de 2012 las organizaciones y sus colaboradores deben controlar y manejar adecuadamente la información proveniente de sus partes interesadas. Antes de manipular o conservar datos personales de los afiliados o de la federación es necesario que los involucrados conozcan la información presentada en el manual de políticas de tratamiento de información (FED-MN-TH-01)

10. PROTECCIÓN Y RECUPERACIÓN DE REGISTROS INTERNOS

- Todos los documentos y registros vigentes, deben estar consignados en DRIVE en la carpeta destinada a salvaguardar los documentos del SGC. Para el control de la información, ningún funcionario debe guardar documentación en sus respectivos equipos, los documentos del sistema son de consulta, solo serán manipulados si se percibe la necesidad de una actualización o anulación y será el encargado del proceso el que debe

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 04 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 05 de mayo de 2016	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 05 de mayo de 2016
---	--	---

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: FED-PR-SGC-001
		A PARTIR DE: 04 de mayo de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 147/260

solicitar dicha manipulación cumpliendo con el procedimiento anteriormente descrito.


- La vigencia de los documentos físicos debe verificarse anualmente.
- Cada proceso administra su archivo y listado de documentos
- En la realización o modificación de documentos, la persona que crea el documento no puede ser la misma que la que revisa y aprueba el documento.
- Ningún funcionario de Fedispetrol puede hacer modificaciones a los documentos sin antes haberse aprobado el registro CAM por parte del responsable del sistema de gestión de calidad.
- Cada documento debe contener una tabla de control de cambios, en ella estará consignada la fecha y apartado exacto de las modificaciones de los documentos. ANEXO 1.
- Todo documento que sea impreso o reproducido sin autorización por los usuarios se considera como “copia no controlada”.
- Cada año se debe realizar un backup a los registros en medio magnético, los CDS deberán ser guardados en archivo para verificar su conservación y recuperación.
- Los documentos físicos deben ser conservados y legibles en el tiempo.
- Todos los procesos deben almacenar los CAM en sus carpetas respectivas en DRIVE.
- Los documentos que deben modificarse de forma anual no necesita el registro CAM para la actualización, sin embargo es importante sentar el detalle en la versión que se encuentra en el encabezado de cada documento.

11. DOCUMENTOS APLICABLES

- FED-FO-SGC-006 Solicitud de creación, modificación o anulación de documentos
- FED-MT-SGC-008 Listado maestro de documentos
- FED-MN-TH-01 Manual de políticas de tratamiento de información

12. ANEXOS

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 04 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 05 de mayo de 2016	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 05 de mayo de 2016
---	--	---

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: FED-PR-SGC-001
		A PARTIR DE: 04 de mayo de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 148/260


ANEXO No. 1. Tabla de control de cambios

CONTROL DE CAMBIOS						
CAMBIO NÚMERO	FECHA DEL CAMBIO			CAMBIO REALIZADO	PÁG.	NOMBRE DEL RESPONSABLE DE LA INSERCIÓN
	DÍA	MES	AÑO			
1						
2						
3						
4						
5						

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 04 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 05 de mayo de 2016	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 05 de mayo de 2016
---	--	---

CONTROL DE CAMBIOS						
CAMBIO NÚMERO	FECHA DEL CAMBIO			CAMBIO REALIZADO	PÁG.	NOMBRE DEL RESPONSABLE DE LA INSERCIÓN
	DÍA	MES	AÑO			
1	04	05	17	Versión Original.	---	Ana María Poveda
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 04 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 05 de mayo de 2016	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 05 de mayo de 2016
---	--	---

	SOLICITUD DE CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y ANULACIÓN DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: FED-FO-SGC-006
		A PARTIR DE: 16 de mayo de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 150/260

Datos del solicitante:

Solicitado por:

Proceso: **Fecha:**

Documento:

Nombre:

Código: **Revisión:**

Creación: ☐ **Modificación:** ☐ **Anulación:** ☐

Justificación y/o descripción:

Alcance: (si es creación del documento)

Aprobación:

Solicitud	Documento

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 16 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 17 de mayo de 2016	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 17 de mayo de 2016
---	--	---

LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS

CÓDIGO: FED-MT-SGC-008

VERSIÓN: 0

CODIGO		DOCUMENTO		ETAPAS			FECHA APROBACIÓN			UBICACIÓN		BACKUP			CONTRÓL DE CAMBIOS - NATURALEZA DEL CAMBIO				
PROCESO	TIPO	CODIGO	NOMBRE	VERSION	ELABORA	REVISAR	APRUEBA	AÑO	MESES	DIA	FISICA	ELECTRONICA	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	1	2	3	4	5
SGC	PR	FED-PR-SGC-001	CONTROL DE DOCUMENTOS	0			X	17	5	4	AZ SGC	DRIVE DEL SGC/CARPETA SGC/PROCEDIMIENTOS	ANUAL	Responsable del SGC					
SGC	PR	FED-PR-SGC-002	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y REVISIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD Y OBJETIVOS DE CALIDAD	0			X	17	5	4		DRIVE DEL SGC/CARPETA SGC/PROCEDIMIENTOS	ANUAL	Responsable del SGC					
SGC	PR	FED-PR-SGC-003	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE RIESGO	0	X							DRIVE DEL SGC/CARPETA SGC/PROCEDIMIENTOS	ANUAL	Responsable del SGC					
SGC	PR	FED-PR-SGC-004	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE CAMBIO	0	X							DRIVE DEL SGC/CARPETA SGC/PROCEDIMIENTOS	ANUAL	Responsable del SGC					
SGC	PR	FED-PR-SGC-005	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN,PARTICIPACIÓN Y CONSULTA	0	X							DRIVE DEL SGC/CARPETA SGC/PRODECIMIENTOS	ANUAL	Responsable del SGC					
SGC	PR	FED-PR-SGC-006	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA SGC	0	X							DRIVE DEL SGC/CARPETA SGC/PRODECIMIENTOS	ANUAL	Responsable del SGC					
SGC	PR	FED-PR-SGC-007	PROCEDIMIENTO DE ACCIÓN CORRECTIVA	0	X							DRIVE DEL SGC/CARPETA SGC/PRODECIMIENTOS	ANUAL	Responsable del SGC					
SGC	PR	FED-PR-SGC-008	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	0	X							DRIVE DEL SGC/CARPETA SGC/PRODECIMIENTOS	ANUAL	Responsable del SGC					
FC	PR	FED-PR-FC-001	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO	0	X							DRIVE DEL SGC/CARPETA SGC/PRODECIMIENTOS	ANUAL	Responsable del SGC					
GS	PR	FED-PR-GS-001	PROCEDIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES Y DE OTRA INDOLE	0	X							DRIVE DEL SGC/CARPETA SGC/PRODECIMIENTOS	ANUAL	Responsable del SGC					
TH	PR	FED-PR-TH-001	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y DESVINCULACIÓN	0	X							DRIVE DEL SGC/CARPETA SGC/PRODECIMIENTOS	ANUAL	Responsable del SGC					

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes
Cargo: Asesor externo SGC
Fecha: 16 de mayo de 2017

Revisó: Juan Carlos Rodríguez
Cargo: Director ejecutivo
Fecha: 17 de mayo de 2016

Aprobó: Alvaro Younes
Cargo: Representante legal
Fecha: 17 de mayo de 2016

SGC	MA	FED-MA-SGC-001	MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN FEDISPETROL	0			X	17	5	2		DRIVE DEL SGC/CARPETA SGC/MANUALES	ANUAL	Responsable del SGC				
SGC	MA	FED-MA-SGC-002	MANUAL DE PROCESOS	0	X							DRIVE DEL SGC/CARPETA SGC/MANUALES	ANUAL	Responsable del SGC				
SGC	MA	FED-MA-SGC-003	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	0	X							DRIVE DEL SGC/CARPETA SGC/MANUALES	ANUAL	Responsable del SGC				
SGC	FO	FED-FO-SGC-002	FORMATO DE MATRIZ POAM	0			X	17	5	2	AZ SGC	DRIVE DEL SGC/CARPETA SGC/FORMATOS	ANUAL	Responsable del SGC				
SGC	FO	FED-FO-SGC-003	FORMATO DE MATRIZ PCI	0			X	17	5	2	AZ SGC	DRIVE DEL SGC/CARPETA SGC/FORMATOS	ANUAL	Responsable del SGC				
SGC	FO	FED-FO-SGC-004	SOLICITUD DE GESTIÓN DE CAMBIO	0	X							DRIVE DEL SGC/CARPETA SGC/FORMATOS	ANUAL	Responsable del SGC				
SGC	FO	FED-FO-SGC-005	FORMATO DE SOLICITUD SAM	0	X							DRIVE DEL SGC/CARPETA SGC/FORMATOS	ANUAL	Responsable del SGC				
SGC	FO	FED-FO-SGC-006	FORMATO DE SOLICITUD CAM	0			X					DRIVE DEL SGC/CARPETA SGC/FORMATOS	ANUAL	Responsable del SGC				
SGC	FO	FED-FO-SGC-007	FORMATO DE ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DE POLÍTICA DE CALIDAD	0			X	17	5	4	AZ SGC	DRIVE DEL SGC/CARPETA SGC/FORMATOS	ANUAL	Responsable del SGC				
SGC	FO	FED-FO-SGC-008	FORMATO PQR	0	X							DRIVE DEL SGC/CARPETA SGC/FORMATOS	ANUAL	Responsable del SGC				
SGC	FO	FED-FO-SGC-009	PROGRAMA DE AUDITORÍA	0	X							DRIVE DEL SGC/CARPETA SGC/FORMATOS	ANUAL	Responsable del SGC				
SGC	FO	FED-FO-SGC-010	PLAN DE AUDITORÍA	0	X							DRIVE DEL SGC/CARPETA SGC/FORMATOS	ANUAL	Responsable del SGC				
SGC	FO	FED-FO-SGC-011	LISTA DE VERIFICACIÓN	0	X							DRIVE DEL SGC/CARPETA SGC/FORMATOS	ANUAL	Responsable del SGC				
SGC	FO	FED-FO-SGC-012	LISTADO DE ASISTENCIA REUNIÓN DE APERTURA	0	X							DRIVE DEL SGC/CARPETA SGC/FORMATOS	ANUAL	Responsable del SGC				
SGC	FO	FED-FO-SGC-013	FORMATO DE INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	0	X							DRIVE DEL SGC/CARPETA SGC/FORMATOS	ANUAL	Responsable del SGC				
SGC	FO	FED-FO-SGC-014	FORMATO DE ACTAS	0			X					DRIVE DEL SGC/CARPETA SGC/FORMATOS	ANUAL	Responsable del SGC				

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes
Cargo: Asesor externo SGC
Fecha: 16 de mayo de 2017

Revisó: Juan Carlos Rodríguez
Cargo: Director ejecutivo
Fecha: 17 de mayo de 2016

Aprobó: Alvaro Younes
Cargo: Representante legal
Fecha: 17 de mayo de 2016

SGC	FO	FED-FO-SGC-015	CUESTIONARIO DE MEDICIÓN DE EXPECTATIVA	0	X							DRIVE DEL SGC/CARPETA SGC/FORMATOS	ANUAL	Responsable del SGC				
SGC	FO	FED-FO-SGC-016	CUESTIONARIO DE MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN	0	X							DRIVE DEL SGC/CARPETA SGC/FORMATOS	ANUAL	Responsable del SGC				
SGC	FO	FED-FO-SGC-018	CARTA DE COMPROMISO POLÍTICA DE CALIDAD	0			X				AZ SGC	DRIVE DEL SGC/CARPETA SGC/FORMATOS	ANUAL	Responsable del SGC				
TH	FO	FED-FO-TH-001	FORMATO DE REQUISICIÓN	0	X							DRIVE DEL SGC/CARPETA SGC/FORMATOS	ANUAL	Responsable del SGC				
TH	FO	FED-FO-TH-002	FORMATO DE ENCUESTA CL	0	X							DRIVE DEL SGC/CARPETA SGC/FORMATOS	ANUAL	Responsable del SGC				
TH	FO	FED-FO-TH-003	FORMATO DE ENCUESTA DE	0	X							DRIVE DEL SGC/CARPETA SGC/FORMATOS	ANUAL	Responsable del SGC				
TH	FO	FED-FO-TH-004	FORMATO DE SEGUIMIENTO A PERSONAL EDS	0	X							DRIVE DEL SGC/CARPETA SGC/FORMATOS	ANUAL	Responsable del SGC				
TH	FO	FED-FO-TH-005	FORMATO DE ENCUESTA DE RETIRO	0	X							DRIVE DEL SGC/CARPETA SGC/FORMATOS	ANUAL	Responsable del SGC				
TH	FO	FED-FO-TH-006	FORMATO DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA	0	X							DRIVE DEL SGC/CARPETA SGC/FORMATOS	ANUAL	Responsable del SGC				
FC	FO	FED-FO-FC-001	LISTADO DE ASISTENCIA A CAPACITACIÓN	0			X				AZ SGC	DRIVE DEL SGC/CARPETA SGC/FORMATOS	ANUAL	Responsable del SGC				
FC	FO	FED-FO-FC-002	FORMATO DE EVALUACIÓN DE CAPACITACIÓN	0			X				AZ SGC	DRIVE DEL SGC/CARPETA SGC/FORMATOS	ANUAL	Responsable del SGC				
GS	FO	FED-FO-GS-001	FORMATO DE SEGUIMIENTO A REQUISITOS LEGALES	0	X							DRIVE DEL SGC/CARPETA SGC/FORMATOS	ANUAL	Responsable del SGC				
GS	FO	FED-FO-GS-002	PLAN DE TRABAJO SEMANAL PARA PERSONAL DE FEDISPETROL	0			X					DRIVE DEL SGC/CARPETA SGC/FORMATOS	ANUAL	Responsable del SGC				
GS	MT	FED-MT-GS-001	MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES Y DE OTRA INDOLE	0	X							DRIVE DEL SGC/CARPETA SGC/MATRICES	ANUAL	Responsable del SGC				
SGC	MT	FED-MT-SGC-002	MATRIZ DE OBJETIVOS Y METAS	0			X					DRIVE DEL SGC/CARPETA SGC/MATRICES	ANUAL	Responsable del SGC				
SGC	MT	FED-MT-SGC-003	MATRIZ DE SEGUIMIENTO A SAM	0	X							DRIVE DEL SGC/CARPETA SGC/MATRICES	ANUAL	Responsable del SGC				

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes
Cargo: Asesor externo SGC
Fecha: 16 de mayo de 2017

Revisó: Juan Carlos Rodríguez
Cargo: Director ejecutivo
Fecha: 17 de mayo de 2016


Aprobó: Alvaro Younes
Cargo: Representante legal
Fecha: 17 de mayo de 2016

SGC	MT	FED-MT-SGC-004	MATRIZ DE RIESGOS FEDISPETROL	0	X							DRIVE DEL SGC/CARPETA SGC/MATRICES	ANUAL	Responsable del SGC				
SGC	MT	FED-MT-SGC-005	MATRIZ DE GRUPOS DE INTERES	0								DRIVE DEL SGC/CARPETA SGC/MATRICES	ANUAL	Responsable del SGC				
SGC	MT	FED-MT-SGC-006	MATRIZ DE COMPETENCIAS POR CARGOS	0	X							DRIVE DEL SGC/CARPETA SGC/MATRICES	ANUAL	Responsable del SGC				
SGC	MT	FED-MT-SGC-007	MATRIZ DE SEGUIMIENTO A ACM	0	X							DRIVE DEL SGC/CARPETA SGC/MATRICES	ANUAL	Responsable del SGC				
SGC	MT	FED-MT-SGC-008	POLÍTICA DE CALIDAD	0								DRIVE DEL SGC/CARPETA SGC/MATRICES	ANUAL	Responsable del SGC				
SGC	PL	FED-PL-SGC-001	POLÍTICA DE CALIDAD	0			X	30	6	17	AZ SGC	DRIVE DEL SGC/CARPETA SGC/POLÍTICA	ANUAL	Responsable del SGC				

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll
Montes
Cargo: Asesor externo SGC
Fecha: 16 de mayo de 2017

Revisó: Juan Carlos Rodríguez
Cargo: Director ejecutivo
Fecha: 17 de mayo de 2016


Aprobó: Alvaro Younes
Cargo: Representante legal
Fecha: 17 de mayo de 2016

	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y REVISIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD Y OBJETIVOS DE CALIDAD	CÓDIGO: FED-PR-SGC-002
		A PARTIR DE: 04 de mayo de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 155/260

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y REVISIÓN DE LA POLITICA DE CALIDAD Y OBJETIVOS DE CALIDAD



Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 04 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 05 de mayo de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 05 de mayo de 2017
---	--	---

	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y REVISIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD Y OBJETIVOS DE CALIDAD	CÓDIGO: FED-PR-SGC-002
		A PARTIR DE: 04 de mayo de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 156/260

OBJETIVO

Determinar las actividades necesarias para la realización y revisión de la política de calidad y objetivos de calidad de Fedispetrol.

ALCANCE

Este procedimiento debe estar en conocimiento del director ejecutivo y el presidente, siendo estos los dirigentes estratégicos de la federación y del sistema de gestión de calidad son los responsables de realizar y revisar la política y objetivos en los tiempos establecidos por este documento, este debe abarcar desde la definición de política y objetivos de calidad hasta la metodología de revisión, corrección y mejora.

RESPONSABILIDAD


Presidente y Director Ejecutivo de Fedispetrol

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Objetivos de calidad: son las metas o retos que la organización define a la hora de determinar mediante su planeación estratégica y su política de calidad las acciones necesarias para cumplir con las expectativas de sus partes interesadas y la organización.

Política de calidad: Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la Calidad tal como se expresan formalmente por la Alta Dirección.

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 04 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 05 de mayo de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 05 de mayo de 2017
---	--	---

	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y REVISIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD Y OBJETIVOS DE CALIDAD	CÓDIGO: FED-PR-SGC-002
		A PARTIR DE: 04 de mayo de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 157/260

DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES

No.	ENTRADA	ACTIVIDADES REALIZADAS	RESPONSABLE	SALIDA
1	Información extraída de herramientas para el análisis de entorno, como el matriz POAM FED-FO-SGC-002 para el análisis externo y matriz PCI FED-FO-SGC-003 para el análisis interno	Análisis del contexto interno y externo de Fedispetrol	Director ejecutivo	Matriz DOFA para la determinación de estrategias que serán revisadas a la hora de redactar la política de calidad y objetivos
2	Formato de encuesta para la generación de política de calidad FED-FO-SGC-007	Realización de encuesta a presidente de Fedispetrol	Director ejecutivo	Criterios para la realización de política de calidad
3	Matriz de requisitos legales de Fedispetrol y Norma ISO 9001 versión actual vigente	Revisión de requisitos legales y normativos vigentes en cuanto a la norma ISO 9001	Director ejecutivo	Diagnostico normativo y legal
4	Matriz de partes interesadas	Análisis de la información extraída de las partes interesadas	Director ejecutivo	Conocimiento de las expectativas de las partes interesadas para la realización de la política y objetivos
5	Resultados de las actividades anteriores	Elaborar política y objetivos de calidad	Director ejecutivo	Política documentada, objetivos definidos con responsables, estrategias, tiempo e indicadores
6	Política y objetivos documentados	Revisión y aprobación de la política y objetivos	Presidente	Política y objetivos firmados, aprobados y publicados
7	Política y objetivos documentados	Revisión y medición periódica de política y objetivos	Director ejecutivo	Seguimiento al cumplimiento de política y objetivos de calidad
8	Resultados de objetivos de calidad	Análisis de resultados	Director ejecutivo	Generación de estrategias de mejora

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 04 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 05 de mayo de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 05 de mayo de 2017
---	--	---

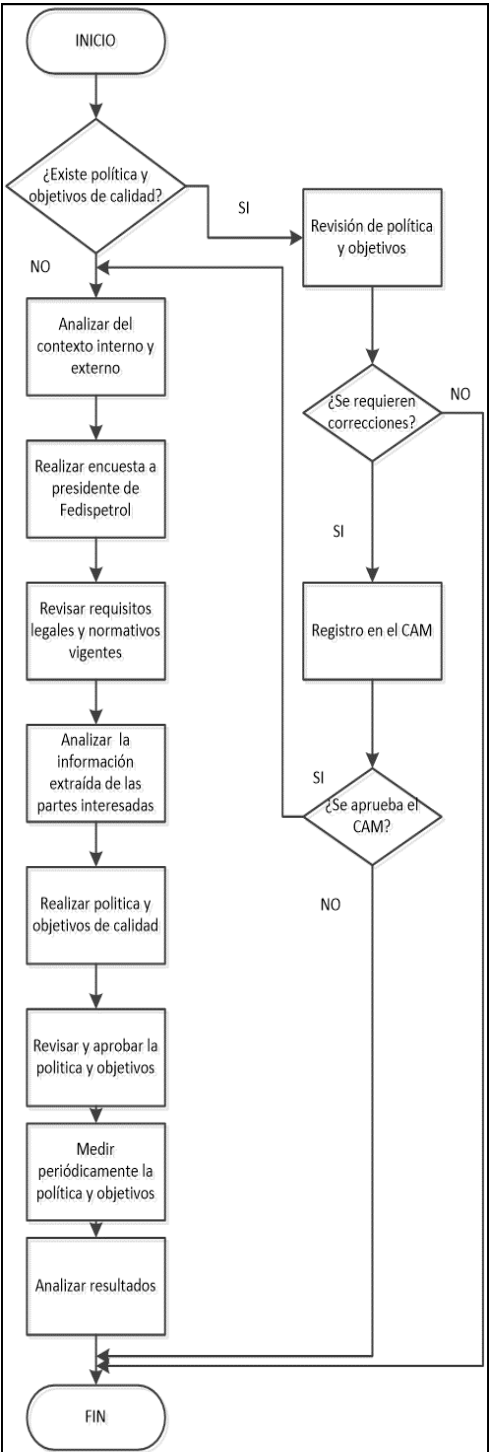
PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y REVISIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD Y OBJETIVOS DE CALIDAD

CÓDIGO: FED-PR-SGC-002

A PARTIR DE: 04 de mayo de 2017

VERSIÓN: 0


PÁG.: 158/260

Diagrama de flujo	Descripción de actividad	Responsable	Registro
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> D1{¿Existe política y objetivos de calidad?} D1 -- SI --> R1[Revisión de política y objetivos] D1 -- NO --> A1[Analizar del contexto interno y externo] A1 --> E1[Realizar encuesta a presidente de Fedispetrol] E1 --> R2[Revisar requisitos legales y normativos vigentes] R2 --> A2[Analizar la información extraída de las partes interesadas] A2 --> R3[Realizar política y objetivos de calidad] R3 --> R4[Revisar y aprobar la política y objetivos] R4 --> M1[Medir periódicamente la política y objetivos] M1 --> A3[Analizar resultados] A3 --> FIN([FIN]) R1 --> D2{¿Se requieren correcciones?} D2 -- NO --> A1 D2 -- SI --> R5[Registro en el CAM] R5 --> D3{¿Se aprueba el CAM?} D3 -- SI --> FIN D3 -- NO --> R1 </pre>	para la descripción del procedimiento del CAM remítase al control de documentos FED-PR-SGC-001		Control de documentos FED-PR-SGC-001
	1. Si existe política de calidad se revisan teniendo en cuenta los objetivos de la organización y del SGC		Política de calidad Matriz de objetivos y metas FED-MT-SGC-002
	2. Se analiza el contexto de la organización interno y externo teniendo en cuenta la matriz POAM y la Matriz PCI con estas dos se construye la matriz DOFA	Director ejecutivo, presidente y responsable del SGC	Matriz POAM FED-FO-SGC-002, Matriz PCI FED-FO-SGC-003
	3. Se hace revisión de los parámetros legales y normativos vigentes que pueden afectar el enfoque de la política y objetivos de calidad		Matriz de requisitos legales FED-MT-GS-001
	4. Se revisa la matriz de partes interesadas FED-MT-SGC-005 para la construcción de política		Matriz de partes interesadas FED-MT-SGC-005
	5. Se crea la política de calidad y objetivos teniendo en cuenta los criterios descritos más adelante en este documento		Documentos Nuevos
	6. Al aprobar la política se da a conocer a las partes interesadas		Página WEB, E-mail., publicaciones Físicas, etc.
	7. Se realiza seguimiento y medición del cumplimiento a la política		Documentos Nuevos

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes
Cargo: Asesor externo SGC
Fecha: 04 de mayo de 2017

Revisó: Juan Carlos Rodríguez
Cargo: Director ejecutivo
Fecha: 05 de mayo de 2017

Aprobó: Alvaro Younes
Cargo: Representante legal
Fecha: 05 de mayo de 2017

	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y REVISIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD Y OBJETIVOS DE CALIDAD	CÓDIGO: FED-PR-SGC-002
		A PARTIR DE: 04 de mayo de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 159/260

	8. Se realiza un informe de resultados		Informe de resultados
--	--	--	-----------------------

DIRECTRICES PARA LA REALIZACIÓN DE LA POLITICA DE CALIDAD

Antes de redactar la política de calidad es necesario tener en cuenta que esta se desarrolla conforme las necesidades y expectativas de las partes interesadas y los propósitos de la alta dirección, según esto se establece mediante la matriz de partes interesadas, el análisis interno y externo, los requisitos legales y la encuesta para la realización de la política FED-FO-SGC-001 los criterios necesarios para la redacción de esta.

Teniendo en cuenta los requisitos normativos establecidos en la ISO 9001:2015 para la redacción de la política de calidad adicional a lo anteriormente descrito es necesario tener en cuenta los siguientes apartados:


- La política debe estar disponible y mantenerse como información documentada
- Debe estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda
- Debe incluir el compromiso de cumplir con los requisitos aplicables
- Debe incluir el compromiso de la mejora continua

DIRECTRICES PARA LA REALIZACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

Los objetivos de calidad se definen a la hora de dar cumplimiento a la política de calidad, para esto se fijan los compromisos, responsables e indicadores necesarios para darles cumplimiento, a continuación se darán los criterios para la realización de los objetivos en concordancia con lo establecido en la norma ISO 9001:2015.

- Deben ser coherentes con la política de calidad
- Ser medibles (mediante indicadores)
- Tener en cuenta los requisitos aplicables
- Ser pertinentes para la conformidad de los servicios y el aumento de la satisfacción del cliente
- Ser objeto de seguimiento
- Comunicarse

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 04 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 05 de mayo de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 05 de mayo de 2017
---	--	---

	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y REVISIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD Y OBJETIVOS DE CALIDAD	CÓDIGO: FED-PR-SGC-002
		A PARTIR DE: 04 de mayo de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 160/260

- Actualizarse, según corresponda.

FUNDAMENTOS LEGALES

- ISO 9001:2015.

CONTROL DE CAMBIOS						
CAMBIO NÚMERO	FECHA DEL CAMBIO			CAMBIO REALIZADO	PÁG.	NOMBRE DEL RESPONSABLE DE LA INSERCIÓN
	DÍA	MES	AÑO			
1	04	05	17	Versión Original.	---	Ana María Poveda Sánchez
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 04 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 05 de mayo de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 05 de mayo de 2017
---	--	---

	MATRIZ POAM	CÓDIGO: FED-MT-SGC-008
		A PARTIR DE: 18 de enero de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 161/260

PERFIL DE OPORTUNIDADES Y AMENAZAS EN EL MEDIO									
	OPORTUNIDAD			AMENAZA			IMPACTO		
	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
FACTORES ECONOMICOS									
Acuerdos de libre comercio									
Inestabilidad del sector									
Incentivos gubernamentales									
Problemática fiscal									
Política cambiaria y tasas de cambio									
Inflación									
Competencia global desigual									
Dependencias del costo del petróleo									
Variación en la margen de rentabilidad para distribuidores minoristas									
Proveedores									
FACTORES POLÍTICOS									
Clima político del país									
Política de seguridad del país									
Coordinación entre lo económico y lo social									
Credibilidad en las instituciones									
Política de estímulo a PYMES									
Política de control al contrabando									
Políticas medio ambientales									
FACTORES SOCIALES									
Desempleo									
Sistema educativo y nivel de educación									
Pos- conflicto									
Nivel de inseguridad y delincuencia									
FACTORES TECNOLOGICOS									
Telecomunicaciones									
Comercio electrónico									
Globalización de la información									
Nuevas tecnologías industriales									
Investigaciones									
FACTORES GEOGRAFICOS									
Condiciones climáticas y ambientales									
Calidad de las vías									
Transportes aéreos y terrestres									
Logística de transporte									

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 18 de enero de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 19 de enero de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 19 de enero de 2017
--	---	--

	MATRIZ PCI	CÓDIGO: FED-MT-SGC-003
		A PARTIR DE: 18 de enero de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 162/260

Se califica cada ítem de 1 a 5 siendo 1 es la respuesta más baja (no aplica) y 5 lo más alta (aplica totalmente)				
CAPACIDAD DIRECTIVA	FORTALEZAS		DEBILIDADES	
Análisis y planes estratégicos				
Velocidad de respuesta ante los cambios				
Flexibilidad de la estructura organizacional				
Comunicación y control gerencial				
Experiencia y conocimiento de Directivos				
Habilidad para atraer y retener gente creativa				
Habilidad para responder a tecnologías cambiantes				
Habilidad para manejar fluctuaciones económicas				
Capacidad para enfrentar a la competencia				
Sistemas de control eficaces				
Sistemas de tomas de decisiones				
	SUMA		SUMA	
CAPACIDAD COMPETITIVA	PROMEDIO		PROMEDIO	
Fuerza de producto, calidad, exclusividad				
Lealtad y satisfacción del cliente				
Participación del mercado				
Bajos costos de distribución y ventas				
Portafolio de productos				
Uso del ciclo de vida del producto y reposición				
Inversión en I&D para desarrollo de nuevos productos				
Grandes barreras de entrada en el mercado				
Ventaja del potencial de crecimiento del mercado				
Administración de clientes				
Servicio Postventa				
	SUMA		SUMA	
CAPACIDAD FINANCIERA	PROMEDIO		PROMEDIO	
Acceso a capital cuando lo requiere				
Grado de utilización de capacidad de endeudamiento				
Rentabilidad, retorno de la inversión				
Liquidez, disponibilidad de fondos internos				
Habilidad para competir con precios				
Estabilidad de costos				
	SUMA		SUMA	
CAPACIDAD TECNOLÓGICA	PROMEDIO		PROMEDIO	
Habilidad técnica y de manufactura				
Capacidad de innovación				
Nivel de tecnología utilizada en los servicios				

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 18 de enero de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 19 de enero de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 19 de enero de 2017
--	---	--

	MATRIZ PCI	CÓDIGO: FED-MT-SGC-003
		A PARTIR DE: 18 de enero de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 163/260

Fuerza de patentes y procesos				
Efectividad en la prestación del servicio				
Valor agregado al servicio				
Intensidad de mano de obra en el servicio				
Nivel tecnológico				
Aplicación de tecnologías informáticas				
CAPACIDAD DEL TALENTO HUMANO	SUMA		SUMA	
	PROMEDIO		PROMEDIO	
Nivel académico del recurso humano				
Experiencia técnica				
Estabilidad				
Rotación interna				
Ausentismo				
Pertenencia				
Motivación				
Nivel de remuneración				
Retiros				
	SUMA		SUMA	
	PROMEDIO		PROMEDIO	

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 18 de enero de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 19 de enero de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 19 de enero de 2017
--	---	--

	MATRIZ DOFA	CÓDIGO: FED-FO-SGC-008
		A PARTIR DE: 18 de enero de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 164/260

MATRIZ DOFA	FORTALEZAS <ul style="list-style-type: none"> • Buenas relaciones transversales entre cargos • Capital humano con experiencia • Sistema de toma de decisiones • Tienen buena participación en el mercado • Administración de los clientes • Estabilidad de costos • Efectividad en la prestación de los servicios • Estabilidad del talento humano • Variedad en los servicios ofertados 	DEBILIDADES <ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de planes estratégicos • Falta de flexibilidad en la estructura organizacional • Carecen de habilidades para retener capital humano creativo, responder a tecnologías cambiantes y de sistemas de control eficaces • No hay servicio post-venta • No hay planes para afrontar las barreras del mercado • Falta fidelizar a los clientes • No hay una disponibilidad libre de los recursos económicos • El nivel de innovación es mínimo • La empresa no cuenta con procedimientos establecidos
	OPORTUNIDADES <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de libre comercio • Coordinación entre lo económico y lo social • Telecomunicaciones • Nuevas tecnologías industriales • Investigaciones • Logística de transporte • Mayor antigüedad en el mercado • Sector sin servicios renovados 	ESTRATEGIAS FO <ul style="list-style-type: none"> • Mejorar el sistema de información entre las • Federación y las EDS • Fomentar el uso de las redes sociales • Capacitar sobre la importancia de la comunicación de temas de interés a los afiliados • Aprovechar la experiencia de capital humano existente para crear portafolio para crear servicios con valor agregado
		ESTRATEGIAS DO <ul style="list-style-type: none"> • Proponer manuales de procedimientos para claridad de los procesos • Crear estadísticas de control de prestación de servicios • Crear planes de fidelización aprovechando la gran experiencia de la federación en el sector • Posicionarse en el mercado como la Federación con mejor oferta y representación del sector
	AMENAZAS <ul style="list-style-type: none"> • Política cambiaria y tasas de cambio • Dependencias del costo del petróleo • Variación en el margen de rentabilidad para distribuidores • Problemática fiscal • Política de seguridad del país • Política de control de contrabando • Políticas medio ambientales • Competencia agresiva 	ESTRATEGIAS FA <ul style="list-style-type: none"> • Seleccionar a los proveedores con precios más bajos del mercado y trabajo de calidad, para que así se preste un excelente servicio con calidad. • Buscar asesoramiento legal continuo para estar al día con las reglamentaciones vigentes • Competir con calidad de los servicios prestados
		ESTRATEGIAS DA <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar campañas agresivas que incentiven a las EDS a afiliarse a nuestra Federación • Generar planes estratégicos para la representación continua de la EDS ante entidades gubernamentales • Identificar estrategias para el continuo análisis de la reglamentación que afecta a las EDS y la Federación
Elaboró: Nicoll Yessenia Montes y Ana María Poveda Cargo: Asesores externos SGC Fecha: 18 de enero de 2017		
Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: xx de mayo de 2016		
Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: xx de mayo de 2017		

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 18 de enero de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 19 de enero de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 19 de enero de 2017
--	---	--

	CARTA DE COMPROMISO Y ACEPTACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD DE FEDISPETROL	CÓDIGO: FED-FO-SGC-018
		A PARTIR DE: 04 de julio de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 165/260

Yo, _____ identificado con
c.c. N° _____ de _____, certifico
que he recibido, entendido y comprendido la política en materia de gestión de
calidad, como compromiso con el mejoramiento continuo.

Me comprometo a cumplir con los procesos y procedimientos establecidos en la
documentación del sistema adaptándolos a la organización.

Como trabajador de **FEDISPETROL** y como parte del Sistema de Gestión de calidad
seré responsable por el cumplimiento de todas las normas, políticas y
procedimientos estipulados por **FEDISPETROL** Para el normal desarrollo de las
actividades laborales.


De igual manera velaré por que el sistema y sus actividades se cumplan y sea
difundido en el sitio de trabajo por mis compañeros.

Firma del trabajador

Fecha

C.C. No. _____

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 04 de julio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 04 de julio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 04 de julio de 2017
---	---	--

	ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DE POLITICA DE CALIDAD	CÓDIGO: FED-FO-SGC-007
		A PARTIR DE: 24 de marzo de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 166/260

PREGUNTA No. 1	¿Qué hacemos como Fedispetrol?
PREGUNTA No. 2	¿Cuáles son nuestros servicios?
PREGUNTA No. 3	¿Quién es nuestro cliente ideal?
PREGUNTA No. 4	¿Cuáles son las necesidades de los clientes que podemos cumplir?
PREGUNTA No. 5	¿Qué nos diferencia de nuestra compañía?
PREGUNTA No. 5	¿Qué es lo que más nos ilusiona del futuro de la empresa?

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 09 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 10 de mayo de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 10 de mayo de 2017
---	--	---

	PROGRAMA DE GESTIÓN DE RIESGO	CÓDIGO: FED-PR-SGC-003
		A PARTIR DE: 09 de mayo de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 167/260

PROGRAMA DE GESTIÓN DE RIESGO



Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 09 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 10 de mayo de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 10 de mayo de 2017
---	--	---

	PROGRAMA DE GESTIÓN DE RIESGO	CÓDIGO: FED-PR-SGC-003
		A PARTIR DE: 09 de mayo de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 168/260

1. OBJETIVO

Describir la metodología para la creación, mantenimiento y control de la matriz de riesgos de los procesos de Fedispetrol.

2. ALCANCE

La matriz de riesgos esta aplicada a todos los procesos de la organización que generan o pueden generar un riesgo potencial que afecte la actividad de la organización. Sirve de soporte para la toma de decisiones y la realización y control de indicadores para la mejora de procesos.

3. RESPONSABILIDAD

Responsable del SGC

4. DEFINICIONES

Riesgo: Producto de combinar la probabilidad de que un evento específico indeseado ocurra y la severidad de las consecuencias

Probabilidad: Se expresa comúnmente como la función inversa de la frecuencia .La probabilidad es una función matemática que varía entre cero (0) como la no ocurrencia del evento y uno (1) como la ocurrencia real de un evento.

Impacto: efecto de la materialización del riesgo.

Control correctivo: Acción orientada a eliminar las causas del riesgo materializado para evitar que vuelva a ocurrir

Control preventivo: Acción orientada a eliminar las causas del riesgo para prevenir su ocurrencia o materialización.

Eficacia: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Riesgo residual: Eventualidad que permanece después de aplicar los controles al riesgo inherente.

Riesgo inherente: Eventualidad a la que se enfrenta una organización en ausencia de controles.

Matriz de riesgos: La matriz de riesgo de un proceso, es una descripción organizada y calificada de sus actividades, de sus riesgos y de sus controles, que permite registrar los mismos en apoyo al gerenciamiento diario de los riesgos.

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 09 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 10 de mayo de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 10 de mayo de 2017
---	--	---

	PROGRAMA DE GESTIÓN DE RIESGO	CÓDIGO: FED-PR-SGC-003
		A PARTIR DE: 09 de mayo de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 169/260

Análisis de riesgo: Elemento de control que permite establecer la probabilidad de ocurrencia de los eventos positivos y/o negativos y el impacto de sus consecuencias, calificándolos y evaluándolos a fin de determinar la capacidad de la entidad pública para su aceptación y manejo. Se debe llevar a cabo un uso sistemático de la información disponible para determinar qué tan frecuentemente pueden ocurrir eventos especificados y la magnitud de sus consecuencias

Valoración de riesgo: del riesgo: resultado del cruce cuantitativo de las calificaciones de probabilidad e impacto, para establecer la zona donde se ubicará el riesgo.

Tratamiento del riesgo: Selección y aplicación de las medidas más adecuadas para modificar el riesgo y evitar los daños intrínsecos al factor de riesgo.

CONDICIONES GENERALES

La Matriz de Análisis de Riesgos (FED-MT-SGC-004) es una herramienta para la evaluación cualitativa de los riesgos y facilita la clasificación de las amenazas a la gestión de los procesos de Fedispetrol, a la relación con los clientes, bienes e imagen de la federación. Los ejes de la matriz según la definición de riesgo corresponden a las consecuencias y a la probabilidad.

La matriz de riesgos se divide en la identificación del riesgo, el análisis y el tratamiento del riesgo, para la etapa del análisis se debe determinar el valor de la probabilidad, el impacto y la severidad.

La metodología utilizada para la identificación, evaluación y control de los riesgos es la impartida por la alcaldía mayor de Bogotá para el departamento administrativo del servicio civil en su documento **Instructivo para la elaboración de matriz de riesgos**.

APLICACIÓN DE LA MATRIZ DE ANÁLISIS DE RIESGO


La matriz debe usarse en la presentación de informes de gestión para la revisión gerencial que se realiza en la organización, siguiendo las indicaciones del procedimiento FED-PR-SGC-008 Revisión por la Dirección.

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO

Proceso: definidos y en concordancia con el mapa de proceso

Descripción de la situación riesgosa: Se refiere a las características generales o las formas en que se observa o manifiesta el riesgo identificado.

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 09 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 10 de mayo de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 10 de mayo de 2017
---	--	---

	PROGRAMA DE GESTIÓN DE RIESGO	CÓDIGO: FED-PR-SGC-003
		A PARTIR DE: 09 de mayo de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 170/260

Descripción de las causas: Son los medios, las circunstancias y agentes generadores de riesgo. Los agentes generadores que se entienden como todos los sujetos u objetos que tienen la capacidad de originar un riesgo.

Consecuencia de la materialización del riesgo: Constituyen las consecuencias de la ocurrencia del riesgo sobre los objetivos de la entidad; generalmente se dan sobre las personas o los bienes materiales o inmateriales con incidencias importantes tales como: daños físicos y fallecimiento, sanciones, pérdidas económicas, de información, de bienes, de imagen, de credibilidad y de confianza, interrupción del servicio y daño ambiental.

ANÁLISIS DE RIESGO

- Evaluación de la probabilidad**

Por probabilidad se entiende la posibilidad de ocurrencia del riesgo, esta se puede medir por frecuencia o por factibilidad en la primera si el riesgo se materializo, ejemplo dos veces en el año, o en la segunda teniendo en cuenta la presencia de factores internos y externos que pueden propiciar el riesgo, aunque este no se haya materializado.

Para el cálculo de la probabilidad se debe tener en cuenta la siguiente tabla.

Tabla No. 1 Determinación de la probabilidad

Nivel	Descriptor	Descripción	Frecuencia
1	Muy improbable	Puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales	No se ha presentado en los últimos 5 años
2	Improbable	El evento puede ocurrir en cualquier momento	Al menos 1 vez en los últimos 5 años
3	Posible	El evento podría ocurrir en algún momento	Al menos 1 vez en los últimos 2 años
4	Probable	El evento probablemente ocurrirá en la mayoría de las circunstancias	Al menos 1 vez en el último año
5	Casi seguro	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias	Más de 1 vez al año

- Evaluación del impacto**

Este se refiere al “resultado de un evento que afecta los objetivos” ocasionando la

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 09 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 10 de mayo de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 10 de mayo de 2017
---	--	---

	PROGRAMA DE GESTIÓN DE RIESGO	CÓDIGO: FED-PR-SGC-003
		A PARTIR DE: 09 de mayo de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 171/260

materialización del mismo.

Para el cálculo del impacto es necesario tener en cuenta la siguiente tabla.

Nivel	Descriptor	Descripción
1	Insignificante	Si el hecho llegara a presentarse, tendría consecuencias o efectos mínimos sobre la entidad
2	Menor	Si el hecho llegara a presentarse, tendría bajo impacto o efecto sobre la entidad
3	Moderado	Si el hecho llegara a presentarse, tendría medianas consecuencias o efectos sobre la entidad
4	Mayor	Si el hecho llegara a presentarse, tendría altas consecuencias o efectos sobre la entidad
5	Catastrófico	Si el hecho llegara a presentarse, tendría desastrosas consecuencias o efectos sobre la entidad

- **Evaluación de la severidad**

Para el cálculo de la severidad es necesario multiplicar el resultado de la evaluación de la probabilidad por el resultado de la evaluación del impacto.

$$S = P * I$$

5. EVALUACIÓN DEL RIESGO

Para la evaluación del riesgo se debe tener en cuenta el resultado de la severidad, probabilidad e impacto calculados anteriormente, con esto se determina el grado de prioridad que tiene cada riesgo.

Teniendo en cuenta lo anterior y para facilitar la calificación y evaluación a los riesgos, a continuación se presenta una matriz que contempla un análisis cualitativo, para presentar la magnitud de las consecuencias potenciales (impacto) y la posibilidad de ocurrencia (probabilidad). Las categorías relacionadas con el impacto son: insignificante, menor, moderado, mayor y catastrófico. Las categorías relacionadas con la probabilidad son muy improbables, improbables, posibles, probables y casi seguras.

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 09 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 10 de mayo de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 10 de mayo de 2017
---	--	---

	PROGRAMA DE GESTIÓN DE RIESGO	CÓDIGO: FED-PR-SGC-003
		A PARTIR DE: 09 de mayo de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 172/260

Tabla No.3 Matriz de calificación y evaluación de los riesgos por zonas de riesgo

PROBABILIDAD		IMPACTO				
		Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico
1	Muy improbable	B	B	B	M	M
2	Improbable	B	M	M	A	A
3	Posible	B	M	A	A	E
4	Probable	M	A	A	E	E
5	Casi seguro	M	A	E	E	E

	BAJO (B) Asumir el riesgo
	MODERADO (M) Asumir el riesgo/reducir el riesgo
	ALTO (A) Reducir el riesgo/ evitar riesgo /compartir o transferir
	EXTREMO (E) Reducir el riesgo/ Evitar riesgo / Compartir o transferir

Para poder clasificar los riesgos, se realizará la comparación con el resultado de la severidad de los riesgos, en donde esos resultados cuantitativos tendrán un equivalente cualitativo en la gráfica anterior. Para esto se debe realizar la comparación con la siguiente tabla.

Tabla No. 4. Matriz de evaluación por zonas de riesgo (resultados de la severidad)

PROBABILIDAD		IMPACTO				
		Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico
1	Muy improbable	1	2	3	4	5
2	Improbable	2	4	6	8	10
3	Posible	3	6	9	12	15
4	Probable	4	8	12	16	20
5	Casi seguro	5	10	15	20	25

1-3	Zona de riesgo baja
4-6	Zona de riesgo moderada
7-14	Zona de riesgo alta
15-25	Zona de riesgo Extrema

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 09 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 10 de mayo de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 10 de mayo de 2017
---	--	---

	PROGRAMA DE GESTIÓN DE RIESGO	CÓDIGO: FED-PR-SGC-003
		A PARTIR DE: 09 de mayo de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 173/260

6. VALORACIÓN DEL RIESGO

Es el producto de confrontar la evaluación del riesgo y los controles (preventivos o correctivos) de los procesos y procedimientos. La Administración del Riesgo contribuirá a la gestión de Fedispetrol, en la medida en que los controles se identifiquen, documenten, apliquen y sean efectivos para prevenir o mitigar los riesgos.

La valoración del Riesgo se debe realizar en dos momentos: primero identificando los controles (preventivos o correctivos) que pueden disminuir la probabilidad de ocurrencia o el impacto del riesgo; segundo, se deben evaluar los controles.

Acciones fundamentales para valorar el Riesgo

- Identificar controles existentes
- Verificar efectividad de los controles
- Establecer prioridades de los controles

Primero identificación de controles (preventivos o correctivos).

• **Preventivos:** aquellos que actúan para eliminar las causas del riesgo y previenen su ocurrencia o materialización.

• **Correctivos:** aquellos que permiten tanto el restablecimiento de la actividad después de ser detectado un evento no deseable como la modificación de las acciones que propiciaron su ocurrencia.

Tabla No.5 Matriz de riesgos por proceso/valoración de riesgo

VALORACIÓN DEL RIESGO								
TIPO DE CONTROL		CRITERIOS DE MEDICIÓN			ZONA DE RIESGO INHERENTE		ZONA DE RIESGO RESIDUAL	
CONTROL	TIPO DE CONTROL	¿ESTA DOCUMENTADO, INCLUYE RESPONSABLE Y FRECUENCIA?	APLICACIÓN	¿EL CONTROL ES EFICAZ?	VALOR	OPCIÓN DE MANEJO DEL RIESGO	VALOR	OPCIÓN DE MANEJO DE RIESGO

Criterios de Medición

Para la correcta evaluación de los criterios es necesario tener en cuenta los

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 09 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 10 de mayo de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 10 de mayo de 2017
---	--	---

	PROGRAMA DE GESTIÓN DE RIESGO	CÓDIGO: FED-PR-SGC-003
		A PARTIR DE: 09 de mayo de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 174/260

parámetros establecidos en la siguiente tabla.

Tabla No.6 Criterios de medición

CRITERIOS DE MEDICIÓN		Si/Parcialmente/No	PUNTAJE
1	¿El control está documentado, incluye responsable y frecuencia?	Si/Parcialmente/No	25%-0%
2	¿El control se está aplicando?	Si/Parcialmente/No	25%-0%
3	¿El control es efectivo (sirve o cumple su función)?	Si/Parcialmente/No	50%-0%
TOTAL			100%

Después de realizar la ponderación de los controles se debe tener en cuenta la clasificación que se presenta en la siguiente tabla:

Tabla No.7 Evaluación de los controles

RANGO	Casillas que disminuyen en la probabilidad	Casillas que disminuyen en el impacto
0-50	0	0
51-75	1	1
76-100	2	2

El resultado de la medición y evaluación de los controles debe estar reflejado en la sección de riesgo residual, en donde se demostrara si los controles impartidos al riesgo disminuyeron su probabilidad e impacto, convirtiéndolo en un tipo de riesgo que la organización pueda manejar con mayor flexibilidad.

7. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL RIESGO

Para el seguimiento y evaluación de los riesgos es importante que el líder de cada proceso sea el que bajo criterio propio determine la suficiencia de los controles y las evidencias, siendo este el directamente relacionado con los procesos. Esta etapa final es la encargada de determinar si los controles y evidencias son suficientes para el control del riesgo, si no es así, la organización debe re plantear los controles.

Para esto, se debe valorar de nuevo las causas del riesgo para determinar si:

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 09 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 10 de mayo de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 10 de mayo de 2017
---	--	---

	PROGRAMA DE GESTIÓN DE RIESGO	CÓDIGO: FED-PR-SGC-003
		A PARTIR DE: 09 de mayo de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 175/260

1. Se eliminaron
2. Se redujeron
3. Continúan igual
4. Se incrementaron

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
AUTOEVALUACION DEL PROCESO		VALORACIÓN REVISIÓN POR DIRECCIÓN	
VALORACION ACTUAL DE LAS CAUSAS	EVIDENCIAS	NIVEL DE SUFICIENCIA DE LAS EVIDENCIAS PARA MITIGAR EL RIESGO	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Después de este proceso, la organización mediante la revisión por la dirección deberá revisar la suficiencia de las evidencias, la eficacia de los controles y el comportamiento de los riesgos.

DOCUMENTOS APLICABLES

- FED-MT-SGC-004 Matriz de riesgo por procesos Fedispetrol
- FED-PR-SGC-008 Programa de revisión por la dirección

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 09 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 10 de mayo de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 10 de mayo de 2017
---	--	---

	PROGRAMA DE GESTIÓN DE RIESGO	CÓDIGO: FED-PR-SGC-003
		A PARTIR DE: 09 de mayo de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 176/260

CONTROL DE CAMBIOS						
CAMBIO NÚMERO	FECHA DEL CAMBIO			CAMBIO REALIZADO	PÁG.	NOMBRE DEL RESPONSABLE DE LA INSERCIÓN
	DÍA	MES	AÑO			
1	09	05	17	Versión Original.	---	Ana María Poveda Sánchez
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 09 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 10 de mayo de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 10 de mayo de 2017
---	--	---

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA SGC	CÓDIGO: FED-PR-SGC-006
		A PARTIR DE: 01 de junio de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 177/260

PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA SGC



Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 01 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 02 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 02 de junio de 2017
--	---	--

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA SGC	CÓDIGO: FED-PR-SGC-006
		A PARTIR DE: 01 de junio de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 178/260

OBJETIVO

Establecer los parámetros para la planificación, organización y ejecución de auditorías de primera parte del sistema de gestión de calidad SGC.

ALCANCE

Aplica a todos los cargos de Fedispetrol incluyendo a los asesores de Soldicom que están bajo la supervisión de la federación.

DEFINICIONES

- **Auditado:** Persona o proceso que son objeto de auditoría.
- **Auditor:** Persona con la competencia necesaria para llevar a cabo la auditoría.
- **Auditoria:** Proceso sistemático e independiente que proporciona evidencia del cumplimiento o incumplimiento de requisitos.
- **Auditoria de primera parte:** Auditoria interna.
- **Auditoria de segunda parte:** Auditoria que realiza la organización a sus proveedores o contratistas.
- **Auditoria de tercera parte:** Auditoria Externa para la certificación.
- **Conclusión de la auditoria:** Resultado de una auditoria que suministra el equipo auditor teniendo en cuenta los hallazgos.
- **Hallazgo de la auditoria:** Resultado de la evaluación de la evidencia encontrada en el proceso de auditoría.
- **Evidencia de la auditoria:** Registro, declaración de hecho, observación o cualquier otra información que puede demostrar el incumplimiento a un requisito normativo.
- **No conformidad:** Incumplimiento a un requisito normativo que puede afectar al correcto funcionamiento del sistema o puede afectar directamente a la conformidad de productos y servicios.
- **No conformidad mayor:** Incumplimiento a un requisito crítico que puede afectar al correcto funcionamiento del sistema o puede afectar directamente a la conformidad de productos y servicios.
- **No conformidad menor:** Incumplimiento de un requisito que no afecta el buen funcionamiento del sistema o la conformidad de un producto o servicio.

PROCEDIMIENTOS

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 01 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 02 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 02 de junio de 2017
--	---	--

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA SGC	CÓDIGO: FED-PR-SGC-006
		A PARTIR DE: 01 de junio de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 179/260

• Auditoría Interna

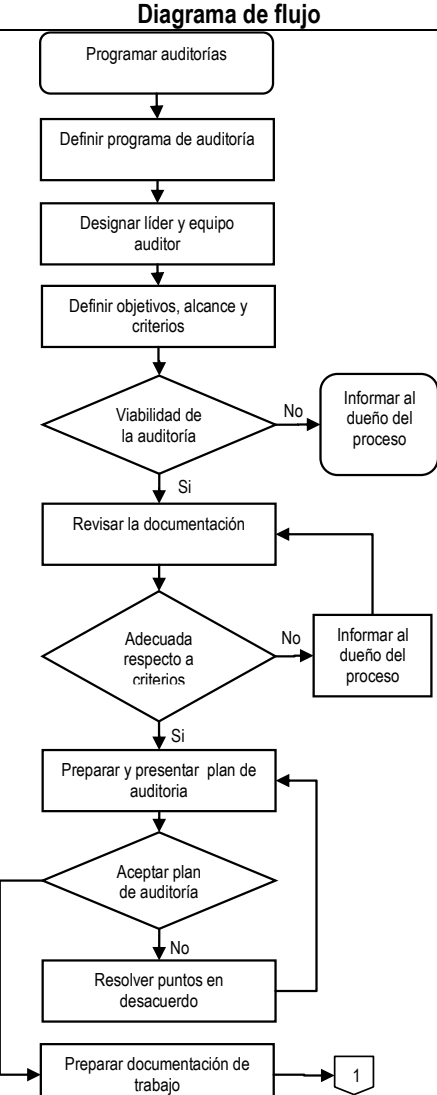
Diagrama de flujo	Descripción actividad	Responsable	Registro
	1. Definir periodos y frecuencia para la realización de las auditorías.	Director Ejecutivo, Responsable SGC.	FED-FO-SGC-009 Programa de auditorías
	2. Confirmar ejecución o aplazamiento de la auditoría.	Responsable SGC	
	3. Nombrar líder y equipo auditor.	Director ejecutivo, Responsable SGC.	
	4. Definir objetivos, alcance y criterios.	Auditor líder	FED-FO-SGC-009 Programa de auditorías
	5. Se determina si existe la suficiente información, cooperación del auditado y recursos para el desarrollo de la auditoría.	Auditor líder	
	6. Revisión de los documentos del cliente de la auditoría	Auditor líder, Equipo auditor.	
	7. Determinar la conformidad, según la documentación, con los criterios.	Auditor líder, equipo auditor	
	8. Se definen objetivos, criterios, alcance, tiempo (fecha y hora) y lugar de la auditoría.	Auditor líder	FED-FO-SGC-010 Plan de auditoría
	9. El auditado acepta u objeta el plan de auditoría, verificando que todos los requisitos de la norma estén programados para auditoría.	Responsable SGC.	
	10. Se analizan el o los puntos objetados y se solucionan	Auditor líder, Equipo auditor.	FED-FO-SGC-011 Lista de verificación
	11. Realizar lista de verificación.	Auditor líder, Equipo auditor.	

Diagrama de flujo	Descripción actividad	Responsable	Registro
-------------------	-----------------------	-------------	----------

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 01 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 02 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 02 de junio de 2017
--	---	--

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA SGC	CÓDIGO: FED-PR-SGC-006
		A PARTIR DE: 01 de junio de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 180/260

Realizar reunión de apertura	12. Reunión de apertura con auditores y auditado, según lo acordado en el plan de auditoría.	Auditor líder	FED-FO-SGC-011 Lista de verificación
Realizar auditoría en campo	13. Aplicación de listas de verificación, entrevistas, revisión de documentos, registros y generar hallazgos.	Auditor líder, equipo auditor	FED-FO-SGC-012 Listado de asistencia reunión de apertura
Preparar Conclusiones de Auditoría	14. Revisión de hallazgos y otra información relacionada	Auditor líder, equipo auditor	FED-FO-SGC-011 Lista de verificación
Realizar reunión de cierre	15. Se comunican las conclusiones y hallazgos; se establecen plazos para acciones correctivas o preventivas (si aplica) y tiempo para presentar informe de auditoría.	Auditor líder	FED-FO-SGC-011 Lista de verificación
Preparar informe de auditoría	16. Elaboración informe escrito respecto de la auditoría.	Auditor líder	FED-FO-SGC-012 Listado de asistencia reunión de apertura
Distribuir informe de Auditoría	17. Verificación del informe de auditoría	Representante SGC	FED-FO-SGC-013 Informe de auditoría
Tratamiento de hallazgos	18. Hacer llegar el informe de la auditoría al cliente de la auditoría y/o auditados.	Auditor líder	FED-FO-SGC-013 Informe de auditoría
	19. Definir causas y acciones que den respuesta a los resultados obtenidos	Auditado Representante SGC	FED-FO-SGC-005 Formato de solicitud SAM

Seguimiento a la Auditoría

Aplica cuando se identifican necesidades de acciones preventivas, correctivas o de mejora en las conclusiones de la auditoría. Para tal efecto, debe aplicarse las disposiciones del procedimiento FED-PR-SGC-007 Acciones Correctivas.

Perfil de los auditores

El perfil del auditor interno está definido La matriz de competencias por cargos (FED-MT-TH-002) para el auditor interno de la empresa. Para el auditor interno contratado externamente se define el perfil de las siguientes tablas.

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 01 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 02 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 02 de junio de 2017
--	---	--

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA SGC	CÓDIGO: FED-PR-SGC-006
		A PARTIR DE: 01 de junio de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 181/260

Tabla No. 1 Competencia

COMPETENCIA	
DESCRIPCIÓN	REQUISITO
EDUCACIÓN	Ingeniero en cualquier área
EXPERIENCIA	GENERAL
	2 años o más en Sistemas de Gestión de calidad.
	ESPECÍFICA
	2 años en sistemas de gestión y/o 150 días de auditor interno o externo
FORMACIÓN	Auditor Interno Integrado bajo las normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001.
	40 hrs. de auditor en sistemas integrados

Tabla No.2 Habilidades

HABILIDADES	Descripción / comportamiento asociado
Adaptabilidad / Flexibilidad	Capacidad para acomodarse a distintas situaciones o a las propuestas de otros.
Franqueza / Confiabilidad / Integridad	Aquella que no se queda en una sola actividad, sino que se mueve por las distintas áreas del conocimiento.
Iniciativa / Autonomía / Sencillez	Capacidad de tomar decisiones sin intervención ajena.
Compromiso	Apoyar e implementar decisiones comprometido con el logro de objetivos comunes.

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 01 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 02 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 02 de junio de 2017
--	---	--

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA SGC	CÓDIGO: FED-PR-SGC-006
		A PARTIR DE: 01 de junio de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 182/260

Tabla No.3 Responsabilidades

Responsabilidades	Funciones
Realizar las auditorías internas a los sistemas que se encuentran implementados en la organización	Planificar, preparar, y ejecutar las auditorías a los sistemas de gestión de la Federación, incluyendo la implementación de las listas de chequeo, listas de asistencia y elaboración del informe final de auditoría.
Cumplir con las disposiciones de los sistemas de gestión	Mantener el orden y aseo en los lugares de trabajo, cuidando de su conservación.
	Cumplir con las normas de Calidad, Ambiente, Seguridad Industrial y Salud Ocupacional que estén establecidas.
Cumplimiento de los acuerdos contractuales	Cumplir los requisitos pactados contractualmente con el cliente.

DISPOSICIONES GENERALES

- La auditoría de primera parte para los sistemas de gestión de Fedispetrol., busca verificar la conformidad del SGC con los requisitos de la norma.
- La programación de las auditorías internas debe realizarse teniendo en cuenta el estado y la importancia de los procesos, de acuerdo al SGC se debe contemplar las Sigüientes condiciones:
 - ✓ Proceso nuevo: a los 2 meses de implementarse y 1 vez al año.
 - ✓ Proceso Directivo: 1 vez al año.
 - ✓ Procesos de apoyo: 1 vez al año.
 - ✓ El primer ciclo debe realizarse durante el primer semestre del año a todos procesos que hacen parte del SGC.
- Teniendo en cuenta los resultados de auditoría (interna o externa), y con el fin de garantizar la conformidad con los requisitos, a los procesos o servicios con más de 10 no conformidades detectadas se les debe programar auditoría interna máximo 3 meses después de recibir el informe y otra al menos 6 meses después de ésta.
- La auditoría externa debe ser programada anualmente de acuerdo con los procedimientos del ente certificador.
- En la programación anual de las auditorías se debe verificar que se audite el 100% de la documentación de cada proceso, para lo cual el auditor debe utilizar

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 01 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 02 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 02 de junio de 2017
--	---	--

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA SGC	CÓDIGO: FED-PR-SGC-006
		A PARTIR DE: 01 de junio de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 183/260

como herramienta de control el listado maestro de documentos del proceso o servicio a auditar, con el fin de garantizar que se cumple con todos los requisitos internos del Sistema de Gestión.

- El programa de auditorías debe ser revisado y actualizado cada vez que se modifique algún proceso o se incorpore un proceso o servicio.
- Si el auditado no manifiesta objeción alguna respecto al plan de la auditoría, se entenderá como aceptada.
- La auditoría interna puede ser efectuada por personal externo a la organización, siempre y cuando este personal conozca y aplique los procedimientos internos para esta actividad.

DOCUMENTOS APLICABLES

- FED-FO-SGC-005 Formato de solicitud SAM
- FED-FO-SGC-009 Programa de auditoria
- FED-FO-SGC-010 Plan de auditoria
- FED-FO-SGC-011 Lista de verificación
- FED-FO-SGC-012 Formato de lista de asistencia reunión de apertura
- FED-FO-SGC-013 Informe de auditoria

CONTROL DE CAMBIOS						
CAMBIO NÚMERO	FECHA DEL CAMBIO			CAMBIO REALIZADO	PÁG.	NOMBRE DEL RESPONSABLE DE LA INSERCIÓN
	DÍA	MES	AÑO			
1	1	06	17	Versión Original.	---	Ana María Poveda
2						
3						
4						

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 01 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 02 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 02 de junio de 2017
--	---	--

	PROGRAMA DE AUDITORÍA	CÓDIGO: FED-FO-SGC-009
		A PARTIR DE: 05 de abril de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 184/260

OBJETIVO	
ALCANCE	

Proceso	Equipo auditor	Responsable de proceso	Documentos a auditar	Duración de la auditoría	Primer trimestre			Segundo trimestre			Tercer trimestre			Cuarto trimestre		
	Líder				ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sept	oct	nov	dic

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 05 de abril de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 06 de abril de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 06 de abril de 2017
--	---	--

	PLAN DE AUDITORÍA	CÓDIGO: FED-FO-SGC-010
		A PARTIR DE: 23 de junio de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 185/260

		PLAN DE AUDITORÍA			Código: FED-FO-SGC-010						
					A partir de: 23/junio/2017						
					Versión: 0						
ALCANCE:											
OBJETIVO:											
Auditados		Cargo	Auditores		LUGAR	FECHA					
Hora inicial	Hora final	Proceso/Actividad	Criterios	Recursos	Listado de documentos a auditar	Observación					

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 23 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 27 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 27 de junio de 2017
--	---	--

LISTA DE VERIFICACIÓN

CÓDIGO: FED-FO-SGC-011

A PARTIR DE: 23 de junio de 2017

VERSIÓN: 0

PÁG.: 186/260

Auditados	Cargo	Auditores	Lugar


Proceso: SGC (Sistema de Gestión de Calidad)

Ítem	Pregunta/ Requisito	Evidencia	Hallazgo	Conclusión		Observaciones
				SI	NO	
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes
Cargo: Asesor externo SGC
Fecha: 23 de junio de 2017

Revisó: Juan Carlos Rodríguez
Cargo: Director ejecutivo
Fecha: 27 de junio de 2017


Aprobó: Alvaro Younes
Cargo: Representante legal
Fecha: 27 de junio de 2017

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS	CÓDIGO: FED-PR-SGC-007
		A PARTIR DE: 09 de mayo de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 187/260

FECHA DE LA AUDITORIA	NORMA A AUDITAR	SITIOS DÓNDE SE REALIZÓ LA AUDITORIA

EQUIPO AUDITOR		
INTEGRANTES	NOMBRE	CARGO
AUDITOR LÍDER		
MIEMBROS DEL EQUIPO		
OBJETIVO DE LA AUDITORIA		
ALCANCE DE LA AUDITORIA		
DESARROLLO DE LA AUDITORIA		
ASPECTOS A DESTACAR		


Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 09 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 10 de mayo de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 10 de mayo de 2017
---	--	---

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS	CÓDIGO: FED-PR-SGC-007
		A PARTIR DE: 09 de mayo de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 188/260

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS



Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 09 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 10 de mayo de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 10 de mayo de 2017
---	--	---

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS	CÓDIGO: FED-PR-SGC-007
		A PARTIR DE: 09 de mayo de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 189/260

OBJETIVO

Definir la metodología necesaria para aplicar acciones que permitan prevenir o eliminar las causas de no conformidades.

ALCANCE

Desde la identificación de la no conformidad, hasta el cierre de la acción correctiva.

RESPONSABILIDAD

Dirección ejecutiva, Representante del SGC

DEFINICIONES

Acción correctiva: Acción que se toma con el fin de eliminar las causas de una no conformidad.

No conformidad: Incumplimiento a un requisito del sistema que puede afectar al SGC o a la conformidad del producto o servicio

Formato de solicitud SAM: Formato de solicitud de acción de mejoramiento.

PROCEDIMIENTO

Identificar las no Conformidades que se presenten durante el desarrollo de las actividades propias de la federación, que afecten la calidad de los servicios y productos, el desarrollo adecuado de los procesos definidos por la organización y el desempeño del SGC, de los trabajadores, Asociados, Asesores y demás partes interesadas.

Las no Conformidades pueden ser detectadas a través del desempeño de los procesos, análisis de indicadores de gestión, quejas y reclamos del cliente, incumplimiento de requisitos, entre otros.

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 09 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 10 de mayo de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 10 de mayo de 2017
---	--	---


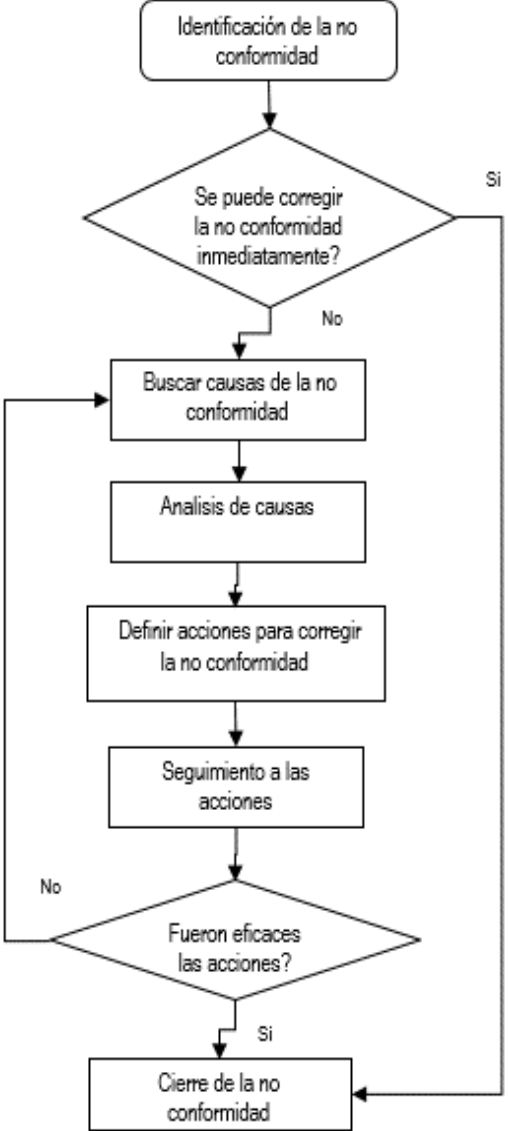

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS	CÓDIGO: FED-PR-SGC-007
		A PARTIR DE: 09 de mayo de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 190/260

Diagrama de flujo	Descripción actividad	Responsable	Registro
	1. se detecta la no conformidad que puede perjudicar a los procesos de la organización, conformidad del producto o al SGC	Responsable de cada proceso	---
	2. Si la no conformidad se puede resolver de inmediato se realiza el registro en la matriz de seguimiento de ACPM.	Responsable SGC.	FED-MT-SGC-007 Matriz de seguimiento de ACM
	3. Se realiza un análisis de causas en donde se busca determinar los detonantes del suceso.	Responsable SGC.	FED-FO-SGC-005 Formato de solicitud SAM
	4. Se registran las acciones definiendo responsables y fechas.	Responsable SGC	FED-FO-SGC-005 Formato de solicitud SAM
	5. Se debe establecer la periodicidad del seguimiento y el estado de la no conformidad en cada revisión.	Responsable SGC	FED-FO-SGC-005 Formato de solicitud SAM
	6. Si las acciones no dieron resultado se debe reevaluar las causas y volver a realizar el proceso.	Responsable SGC	FED-FO-SGC-005 Formato de solicitud SAM
	7. Si las acciones dieron resultado se hace el cierre de la no conformidad y se registra en la matriz de seguimiento de ACM	Responsable SGC	FED-MT-SGC-007 Matriz de seguimiento de ACM

CRITERIOS PARA LA REALIZACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS

- Las no conformidades se pueden hallar mediante:
 - Buzón de Quejas, reclamos, sugerencias
 - Comunicados escritos o verbales de los afiliados
 - Resultado de auditorías internas y/o externas

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 09 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 10 de mayo de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 10 de mayo de 2017
---	--	---


	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS	CÓDIGO: FED-PR-SGC-007
		A PARTIR DE: 09 de mayo de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 191/260

- Resultado de revisión por la dirección
- Indicadores de gestión
- Resultado de encuestas de satisfacción
- Resultados de indicadores (para el indicador de desafiliación se deben determinar si las causas fueron incentivadas por la Federación o fue por motivos ajenos a esta. Fedispetrol deberá llamar al Desafiliado para conocer la causa de la decisión y debe quedar registro de dicha llamada.)
- El problema objeto de estudio será la no conformidad detectada la cual deberá plantearse de manera específica y concreta para que el análisis de causalidad se oriente adecuadamente y se eviten confusiones.
- Para el análisis de causas se utilizó la metodología de los 5 ¿por qué?, se busca encontrar las causas principales de las no conformidades, cada ¿por qué? Es una causa, al llegar al último se encontrara la causa raíz del problema.
- Todas las no conformidades deben estar consignadas en la matriz ACM, esto para tener el seguimiento del proceso de corrección y mejora.

DOCUMENTOS APLICABLES

- FED-MT-SGC-007 Matriz de seguimiento de ACM
- FED-FO-SGC-005 Formato de solicitud SAM

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 09 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 10 de mayo de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 10 de mayo de 2017
---	--	---

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS	CÓDIGO: FED-PR-SGC-007
		A PARTIR DE: 09 de mayo de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 192/260

CONTROL DE CAMBIOS						
CAMBIO NÚMERO	FECHA DEL CAMBIO			CAMBIO REALIZADO	PÁG.	NOMBRE DEL RESPONSABLE DE LA INSERCIÓN
	DÍA	MES	AÑO			
1	08	06	17	Versión Original.	---	Ana María Poveda Sánchez
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
16						
17						

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 09 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 10 de mayo de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 10 de mayo de 2017
---	--	---

	MATRIZ DE CONTROL DE LAS ACM	CÓDIGO: FED-MT-SGC-007
		A PARTIR DE: 14 de junio de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 193/260


						MATRIZ DE CONTROL DE LAS ACM								CÓDIGO:		FED-MT-SGC-007		
														VERSIÓN:		0		
														FECHA:		14 de junio de 2017		
N°	FECHA	FUENTE	NCM	ncm	OBS	DETALLE DE LA NC	PROCESO	AC	AP	AM	COR	PNC	FECHA ANALISIS	CAUSA BÁSICA	ABIERTA	CERRADA	FECHA DE CIERRE	
1	-																	
2	-																	
3	-																	
4	-																	
5	-																	
6	-																	
7	-																	
8	-																	

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes
Cargo: Asesor externo SGC
Fecha: 14 de junio de 2017

Revisó: Juan Carlos Rodríguez
Cargo: Director ejecutivo
Fecha: 15 de junio de 2017

Aprobó: Alvaro Younes
Cargo: Representante legal
Fecha: 15 de junio de 2017

	SOLICITUD DE ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	CÓDIGO: FED-FO-SGC-005
		A PARTIR DE: 24 de Mayo de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 194/260

	SOLICITUD DE ACCIÓN DE MEJORAMIENTO			
	FED-FO-SGC-005		Fecha: 24/05/2017	Versión: 0
Consecutivo N° <input type="text"/> Fecha <input type="text"/>				
1. Tipo de Acción	2. Fuente de la Oportunidad de Mejora			
Acción Correctiva (No conformidad real)	Incumplimiento Requisito Legal	No Conformidad Auditoría Externa	Queja y/o Reclamo	Otro
Acción de Mejora	No Conformidad Auditoría Interna	Incumplimiento Requisito del Cliente	Análisis de Datos e Indicadores	¿Cuál?
	Servicio no conforme	Revisión Gerencial		
3. Descripción de la No Conformidad Real o Potencial				
Nombre del Solicitante				
Cargo				
4. Corrección				
Actividad	Responsable	Plazo	Resultado	
6. Análisis de Causas				
1. ¿Por qué sucede la no conformidad?				
2. ¿Por qué?				
3. ¿Por qué?				
4. ¿Por qué?				
5. ¿Por qué?				
7. Plan de Acción				
Acciones		Responsable	Fecha	

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 24 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 25 de mayo de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 25 de mayo de 2017
---	--	---

	SOLICITUD DE ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	CÓDIGO: FED-FO-SGC-005
		A PARTIR DE: 24 de Mayo de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 195/260

8. Seguimiento a las Acciones				
Fecha	Hallazgos del Seguimiento	Estado de las Acciones		
		Sin Implementar	En Implementación	Implementada
9. Análisis de las Acciones Propuestas				
¿Se requiere realizar análisis de riesgos antes de implementar las acciones? Si ____ No ____				
10. Resultados				
¿Las acciones tomadas eliminaron la no conformidad? Si ____ No ____		¿Las acciones tomadas fueron eficaces? Si ____ No ____		
Comentarios				
11. Cierre				
Fecha	dd/mm/aaaa	Nombre Responsable	Cargo	

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 24 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 25 de mayo de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 25 de mayo de 2017
---	--	---

	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		CÓDIGO: FED-PR-SGC-008
			A PARTIR DE: 12 de junio de 2017
			VERSIÓN: 0
			PÁG.: 196/260

PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 12 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 13 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 13 de junio de 2017
--	---	--

	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		CÓDIGO: FED-PR-SGC-008
			A PARTIR DE: 12 de junio de 2017
			VERSIÓN: 0
			PÁG.: 197/260

OBJETIVO

Establecer el proceso de revisión que la alta dirección debe realizar al sistema de gestión de calidad con el fin de garantizar el correcto funcionamiento y la mejora continua del sistema.

ALCANCE

Abarca desde la identificación de las entradas para la revisión por la dirección hasta el informe final.

RESPONSABILIDAD

Director Ejecutivo y Presidente

DEFINICIONES

PQR: Petición, queja o reclamo

Auditoria: Proceso sistemático que se realiza para buscar evidencias del cumplimiento de requisitos del SGC.

Acción correctiva: Acción que se realiza para eliminar las causas de una no conformidad.

SGC: Sistema de gestión de calidad

GENERALIDADES

El proceso de revisión por la dirección debe realizarse anualmente y debe recopilar toda la información necesaria para poder determinar la eficacia del sistema y las acciones que permitan mejorarlo.

PROGRAMACIÓN DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La revisión de la dirección se hará en un periodo de tiempo anual y debe tenerse en cuenta una serie de entradas Tabla No. 1. Que serán las que se analizarán en el proceso.

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 12 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 13 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 13 de junio de 2017
--	---	--

	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	CÓDIGO: FED-PR-SGC-008
		A PARTIR DE: 12 de junio de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 198/260

Tabla No.1 Entradas de revisión por la dirección

ENTRADAS	RESPONSABLE
Resultados de auditorías internas y externas	Auditor interno, Auditor externo
Satisfacción de cliente	Responsable de SGC, Dirección ejecutiva
Acciones correctivas y de mejora	Responsable de SGC, Dirección ejecutiva
Desempeño del SGC	Responsable de SGC, Dirección ejecutiva
Buzón de PQR	Responsable de SGC, Dirección ejecutiva
Riesgos y oportunidades	Responsable de SGC, Dirección ejecutiva
Revisión por la dirección previa	Responsable de SGC, Dirección ejecutiva
Cuestiones internas y externas, incluidos los objetivos del sistema, política, requisitos legales, indicadores, entre otros.	Responsable de SGC, Dirección ejecutiva
Desempeño de los convenios	Responsable de SGC, Dirección ejecutiva
Recursos del SGC	Responsable de SGC

PROCEDIMIENTO

Diagrama de flujo	Descripción actividad	Responsable	Registro
-------------------	-----------------------	-------------	----------

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 12 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 13 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 13 de junio de 2017
--	---	--

	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		CÓDIGO: FED-PR-SGC-008
			A PARTIR DE: 12 de junio de 2017
			VERSIÓN: 0
			PÁG.: 199/260

Reunión inicial	1. Se realiza una reunión en donde se describe el proceso de revisión.	DIRECTOR EJECUTIVO	FED-FO-SGC-014 Formato de acta
Presentación de elementos de entrada	2. Se presentan los elementos de entrada a la alta dirección para su revisión.	DIRECTOR EJECUTIVO	--
Revisión de las entradas	3. Se revisan los elementos de entrada descritos anteriormente de acuerdo con los criterios determinados en el presente procedimiento.	DIRECTOR EJECUTIVO	--
Informe de revisión	4. Se realiza el informe de revisión que debe contener como mínimo los criterios establecidos en el presente documento.	DIRECTOR EJECUTIVO	Informe de revisión por la dirección
Comunicación de hallazgos	5. Se comunica a los interesados los resultados de la revisión por la dirección.	DIRECTOR EJECUTIVO	--
Solicitud de acción de mejora	6. En el formato de SAM FED-FO-SGC-005 se debe registrar los resultados de la revisión por la dirección.	DIRECTOR EJECUTIVO	FED-FO-SGC-005 Formato SAM
Seguimiento a acciones de mejora	7. La alta dirección determina la periodicidad del seguimiento a las acciones de mejora.	DIRECTOR EJECUTIVO	--

- **Revisión de auditorías internas y externas**

Para la revisión de las auditorías se deben tener en cuenta los siguientes elementos:

1. Programa de auditoria (FED-FO-SGC-009)
2. Plan de auditoria (FED-FO-SGC-010)
3. Informe de auditoría (FED-FO-SGC-013)
4. Acciones correctivas determinadas después de las auditorías externas e internas.

- **Revisión de la Satisfacción del cliente**

Para la revisión de la satisfacción del cliente se debe tener en cuenta la metodología SERVQUAL establecida en Fedispetrol para la medición de la satisfacción del cliente y descrita en el procedimiento de satisfacción del cliente (FED-PR-SGC-

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 12 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 13 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 13 de junio de 2017
--	---	--

	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	CÓDIGO: FED-PR-SGC-008
		A PARTIR DE: 12 de junio de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 200/260

010). Adicionalmente se tendrá en cuenta los siguientes elementos:

1. Cuestionarios de medición de satisfacción del cliente (FED-FO-SGC-019) y (FED-FO-SGC-020)
2. Estadísticas
3. PQR (FED-FO-SGC-008)

- **Revisión de acciones correctivas y de mejora**

Se debe tener en cuenta todos los formatos SAM originados de auditorías internas y externas, revisiones por la dirección previas, entre otros. También incluidos todos aquellos originados de no conformidades en procesos o servicios.

- **Revisión del desempeño del SGC**

Para medir el desempeño del sistema se deben revisar los siguientes elementos:

1. Matriz de objetivos con el respectivo seguimiento a sus indicadores.
2. Revisión y seguimiento a la política de calidad
3. Ejecución de cada procedimiento del sistema
4. Conformidad y seguimiento a la calidad del servicio

- **Revisión del buzón de PQR**

Todas las quejas, reclamos o recomendaciones que se obtengan del buzón deben quedar registradas en el formato de solicitud SAM (FED-FO-SGC-005), estas serán revisadas por la alta dirección para tomar acciones de mejora.

- **Riesgos y oportunidades**

Se debe revisar la matriz de riesgos y oportunidades, si se llegase a presentar alteración, se hace la actualización siguiendo la metodología impartida en el procedimiento de gestión de riesgo (FED-PR-SGC-003), también se debe realizar la revisión de los controles para verificar su eficacia.

- **Revisión de revisiones por la dirección previas**

Se debe revisar si las acciones de mejoramiento y las determinaciones que se fijaron en la revisión por la dirección previa fueron acertadas, cumplieron con el propósito y fueron correctamente implementadas.

- **Revisión de las cuestiones internas y externas**

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 12 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 13 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 13 de junio de 2017
--	---	--

	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		CÓDIGO: FED-PR-SGC-008
			A PARTIR DE: 12 de junio de 2017
			VERSIÓN: 0
			PÁG.: 201/260

Se realiza la revisión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, las oportunidades, amenazas, debilidades y expectativas de las cuestiones internas y externas de la federación.

- **Desempeño de los convenios**

Durante el año los convenios que se realizan para favorecer a las estaciones de servicio en temas de seguridad y salud en el trabajo o aspectos e impactos ambientales deberán tener un seguimiento por parte de la Federación, las evidencias del seguimiento serán revisadas en la revisión por la dirección

- **Recursos del SGC**

Se revisa si los recursos son suficientes para el correcto funcionamiento del sistema, si no es así se generan acciones para la incorporación de los recursos necesarios para el cumplimiento de requisitos.

DOCUMENTOS APLICABLES

- FED-FO-SGC-012 Formato de asistencia
- FED-FO-SGC-005 Formato de solicitud SAM
- FED-PR-SGC-010 Procedimiento de satisfacción de cliente
- FED-FO-SGC-019 Cuestionario de medición de expectativa
- FED-FO-SGC-020 Cuestionario de medición de percepción
- Demás documentos del sistema de gestión de calidad

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 12 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 13 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 13 de junio de 2017
--	---	--

	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		CÓDIGO: FED-PR-SGC-008
			A PARTIR DE: 12 de junio de 2017
			VERSIÓN: 0
			PÁG.: 202/260

CONTROL DE CAMBIOS						
CAMBIO NÚMERO	FECHA DEL CAMBIO			CAMBIO REALIZADO	PÁG.	NOMBRE DEL RESPONSABLE DE LA INSERCIÓN
	DÍA	MES	AÑO			
1	12	06	17	Versión Original.	---	Ana María Poveda
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 12 de junio de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 13 de junio de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 13 de junio de 2017
--	---	--

	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO		CÓDIGO: FED-PR-FC-001
			A PARTIR DE: 23 de mayo de 2017
			VERSIÓN: 0
			PÁG.: 203/260

PLAN DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO



•

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 24 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 25 de mayo de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 25 de mayo de 2017
---	--	---

	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO	CÓDIGO: FED-PR-FC-001
		A PARTIR DE: 23 de mayo de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 204/260

1. OBJETIVO

Asegurar y determinar las necesidades de capacitación, formación y entrenamiento al personal de Fedispetrol y a sus afiliados en temas de Gestión de Calidad y ADF, mediante la visión de la mejora continua al personal de la organización y la evaluación de la efectividad de la misma.

2. ALCANCE

Aplica para todos los trabajadores y terceros de FEDISPETROL e inicia con la determinación de las necesidades de capacitación, formación y entrenamiento de acuerdo a los requisitos de las ADF y el SGC.

3. RESPONSABILIDADES

Director ejecutivo
Coordinación de personal

4. DEFINICIONES

Capacitación: Proceso educativo a corto plazo el cual utiliza un proceso planeado, sistemático y organizado.

ADF (Acciones de formación): Término utilizado para describir las actividades que Fedispetrol genera para el proceso de formación de sus afiliados.

Competencia: Aplicación del conocimiento, habilidades y comportamientos al desempeño. Es la habilidad demostrada para aplicar conocimientos (el saber) y aptitudes (el saber hacer).

Inducción: Actividad que permite conocer al colaborador que ingresa a la compañía los objetivos estratégicos de la misma, su Política de calidad y, sus Deberes y Responsabilidades.

Formación: Tiene relación con la necesidad identificada para un colaborador ya sea por conocimiento profesional para mejorar el desempeño en la compañía o personal como crecimiento individual, arrojando como resultado los estudios que un colaborador cursó, al grado académico alcanzado y al aprendizaje que completó, ya sea a nivel formal o informal.

Necesidades de Capacitación: Consiste en descubrir o localizar de manera objetiva, las necesidades reales de Capacitación, Formación y Entrenamiento de

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 24 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 25 de mayo de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 25 de mayo de 2017
---	--	---

	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO	CÓDIGO: FED-PR-FC-001
		A PARTIR DE: 23 de mayo de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 205/260

los trabajadores de FEDISPETROL.

5. IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

Las necesidades de capacitación, formación y entrenamiento van de acuerdo al cargo y rol que se desempeñan los trabajadores de la empresa FEDISPETROL teniendo en cuenta que hay temas que son de conocimiento general y temas que son de conocimiento específico en materia de SGC los cuales se realizan con personal interno o externo y la asistencia debe ser presencial.

Por esta razón es indispensable que la empresa se asegure de que cada nuevo trabajador posee las herramientas y los conocimientos necesarios para desempeñar sus labores correctamente.

La gestión del presente programa se evidencia en el formato matriz de capacitación, formación y entrenamiento y las necesidades pueden surgir a raíz de:

Temas de Conocimiento General:

- Inducción en SGC:** La inducción es el proceso inicial por medio del cual se proporcionará al nuevo trabajador información básica que le permita integrarse rápidamente al lugar de trabajo. Las necesidades de capacitación y/o entrenamiento en términos de SGC están determinadas desde que ingresa el trabajador a la empresa, pasando por la etapa de Inducción al cargo y teniendo en cuenta la valoración de la Matriz de Riesgos, objetivos y política de calidad.
- Entrenamiento en el puesto:** Una vez terminado el proceso de inducción, el nuevo trabajador recibe entrenamiento específico sobre las actividades propias del cargo que va a desempeñar. Durante este proceso se le recuerdan sus responsabilidades y su jefe directo.
- Adiestramiento:** Precedido del entrenamiento, el adiestramiento es el paso siguiente, este permite que el nuevo trabajador aprenda a desempeñar sus labores mediante la práctica de situaciones reales. Es esencial cuando el trabajador ha tenido poca experiencia o se le ha contratado para ejecutar un trabajo que le es totalmente nuevo. Para ello FEDISPETROL desarrolla el adiestramiento del trabajador teniendo en cuenta cuatro pasos básicos, la

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 24 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 25 de mayo de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 25 de mayo de 2017
---	--	---

	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO	CÓDIGO: FED-PR-FC-001
		A PARTIR DE: 23 de mayo de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 206/260

preparación al trabajador, enseñarle el trabajo, ponerlo a prueba y seguirlo en la práctica.

- d. Re inducción en SGC: Se da teniendo en cuenta que, la necesidad puede surgir de personal por cambio de cargo - o producto de la evidencia en la falta a una norma ya establecida identificada en una, reubicación laboral, cambios en los conceptos y actualización legal.

Temas de conocimiento específico

Hacen referencia a aquellos temas que van encaminados según el cargo y que se encuentran caracterizados prioritariamente en la Matriz de riesgos y caracterizaciones de procesos, según la tarea que desarrollan, el rol asumido en la empresa.

A. Definir necesidades de capacitación

Para establecer de forma adecuada las capacitaciones que requieren se deben identificar como primera medida las necesidades de capacitación de acuerdo con las competencias requeridas por cargo y su actualización frecuente de acuerdo con las necesidades de la empresa y los siguientes criterios:

- Perfil del cargo
- Evaluación del desempeño
- Queja o reclamo
- Cambio legal

Diseño y planificación de la capacitación

Una vez definidas las necesidades de capacitación y establecidos puntualmente los temas de capacitación, se definen:

- Las fechas de ejecución de las capacitaciones.
- El personal que realizará las capacitaciones, teniendo en cuenta su competencia en referencia con el tema determinado, para ello se solicitara al capacitador entregar con anterioridad la Hoja de Vida con los soportes correspondientes a través de los cuales se comprobara que es idóneo para impartir la capacitación, los certificados de idoneidad expedidos por las entidades que ofertan servicios de capacitación, también serán documentos válidos para comprobar que el capacitador es el apropiado. La capacitación podrá ser impartida por cualquier persona dentro del equipo que tenga la experiencia o los elementos de juicio necesarios como los comprobables a través de la Hoja de Vida.

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 24 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 25 de mayo de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 25 de mayo de 2017
---	--	---

	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO	CÓDIGO: FED-PR-FC-001
		A PARTIR DE: 23 de mayo de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 207/260

Proveer la capacitación

La ejecución de la capacitación tiene en cuenta los mecanismos utilizados para su realización. Es imprescindible que durante el desarrollo de la capacitación todos los participantes se encuentren activos y motivados para participar y que se desarrollen mecanismos de participación e intercambio de opiniones.

6. TIPOS DE CAPACITACIÓN:

Capacitación Presencial:

El personal debe asistir a las instalaciones de la compañía o en el lugar asignado en la hora programada y estas pueden ser

- Aulas internas de la compañía
- Capacitaciones en los sitios de operación o lugares de trabajo
- En las instalaciones designadas por el ente capacitador según su programa de formación

Capacitación Virtual:

- La organización puede optar por adquirir capacitaciones con entes que proporcionen plataformas de aprendizaje.

7. EVALUACIÓN

FEDISPETROL tiene determinado que todo tema de capacitación presencial como virtual debe ser evaluado, teniendo en cuenta en términos de porcentaje un Plan de mejoramiento para aquellos donde la efectividad de sus repuestas sea menor al 80%.

La capacitación se evalúa para determinar su efectividad, los medios utilizados para evaluar dicha capacitación son:

En forma escrita: Se le realizan preguntas al trabajador referente a la capacitación recibida y quedara como evidencia el registro de asistencia a capacitación y entrenamiento por medio de las firmas.

En forma Práctica: Se evidencia en el área de trabajo, mediante observaciones de comportamiento, evaluando las actitudes y el desempeño del trabajador, verificando que siga los lineamientos recibidos en la capacitación.

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 24 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 25 de mayo de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 25 de mayo de 2017
---	--	---

	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO	CÓDIGO: FED-PR-FC-001
		A PARTIR DE: 23 de mayo de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 208/260

Si la capacitación fue efectiva, se podrá observar:

- Cambio de conducta en el personal
- Impacto positivo en la productividad de la empresa
- Mejoría en el desempeño después de la capacitación, reflejada en la evaluación de competencias de recurso humano.

8. PLAN DE MEJORAMIENTO

Esta es una estrategia interna de la compañía que permite fortalecer los conocimientos, reforzando los temas, para lograr que el colaborador alcance el % mínimo requerido de acuerdo al tema.

Metodología: Una vez se realiza la evaluación y se determina valores por debajo del 90% se envía un plan de mejoramiento al correo del colaborador o se cita personalmente para dictar nuevamente la charla fortaleciendo los puntos donde se presentó la falla.

CICLO DE CAPACITACIÓN



Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 24 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 25 de mayo de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 25 de mayo de 2017
---	--	---

	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO	CÓDIGO: FED-PR-FC-001
		A PARTIR DE: 23 de mayo de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 209/260

9. REGISTROS

Las evidencias de las capacitaciones, formación y entrenamiento son las siguientes:

- Listados de asistencia a capacitación (FED-FO-FC-001)
- Certificados de asistencia
- Correos enviados
- Evaluaciones escritas (FED-FO-FC-002) y las demás que determine la organización como necesarias.

La Re inducción

- Registro: Evaluación de conocimientos
- Certificado de Asistencia

DOCUMENTOS APLICABLES

FED-FO-SGC-017 Listados de asistencia a capacitación

FED-FO-SGC-007 Formato de evaluación a capacitación.

CONTROL DE CAMBIOS						
CAMBIO NÚMERO	FECHA DEL CAMBIO			CAMBIO REALIZADO	PÁG.	NOMBRE DEL RESPONSABLE DE LA INSERCIÓN
	DÍA	MES	AÑO			
1	26	05	17	Versión Original.	---	Ana María Poveda
2						
3						
4						
5						
6						
7						

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 24 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 25 de mayo de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 25 de mayo de 2017
---	--	---

	FORMATO DE EVALUACIÓN DE CAPACITACIÓN	CÓDIGO: FED-FO-FC-002
		A PARTIR DE: 24 de mayo de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 210/260

FECHA:

NOMBRE DEL TRABAJADOR:

DEPENDENCIA:

NOMBRE DE LA CAPACITACION:

Responda las siguientes preguntas de acuerdo a lo visto en la capacitación

1. ¿Cuáles fueron los temas desarrollados en la capacitación?

2. ¿Que aspectos considera usted, fueron relevantes en el tema de capacitación?

3. ¿Que aspectos cree usted fueron omitidos en el programa desarrollado?

4. ¿Como considera usted que los aspectos desarrolladas en la capacitación, pueden influir en el ámbito laboral o personal?


5. ¿Que aspectos considera deben ser reforzados en las próximas capacitaciones?


Si la calificación es igual o superior a 4.0 se considera que la persona posee buenos conocimientos y se evidenciara a través de su desempeño laboral.

De acuerdo a la capacitación _____ recibida expreso que entendí y comprendí los temas tratados y me comprometo a cumplir con las instrucciones y normas que fueron tratados

Firma del evaluado

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 24 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 25 de mayo de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 25 de mayo de 2017
---	--	---

	MATRIZ DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN	CÓDIGO: FED-MT-FC-001
		A PARTIR DE: 24 de mayo de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 211/260

<div><p>FEDISPETROL</p><p>- energía que une para servir -</p></div>						<div>MATRIZ DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN DE FEDISPETROL</div>																		CÓDIGO: FED-MT-SGC-001											
																								VERSIÓN: 0											
																								FECHA: 24 de mayo de 2017											
IDENTIFICACION COLABORADOR						IDENTIFICACION DE LA NECESIDAD						DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD								EVALUACION Y SEGUIMIENTO															
																				EVALUACIÓN				SEGUIMIENTO											
No	TIPO	NOMBRE	APELLIDOS	CEDULA	CARGO	PERFIL DEL CARGO	INDUCCIÓN	REINDUCCIÓN	EVALUACION DEL DESEMPEÑO	MATRIZ DE PELIGROS Y RIESGOS	QUEJA O RECLAMO	CAMBIO LEGAL	CAMBIOS DE PROCESOS	AUDITORIAS	SOLICITADO POR	APROBADO POR	NOMBRE/TEMA	CONTENIDO	PROVEEDOR	RECURSO INTERNO O EXTERNO	TIEMPO ESTIPULADO /DURACION	FECHA PROGRAMADA	FECHA EJECUTADA	VALOR PRESUPUESTADO	VALOR EJECUTADO	UBICACIÓN DE MATERIAL SOPORTE	RESPONSABLE DE EVALUACIÓN	RESULTADO EVALUACIÓN				SEGUIMIENTO EN AUDITORIA	SEGUIMIENTO EN EVALUACION DE DESEMPEÑO		
																													MINIMO 80% VIRTUAL	MINIMO 80% PRESENCIAL	CUMPLE SI/NO	NO CUMPLE - PLAN DE MEJORAMIENTO	REPROGRAMADO		

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 24 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 25 de mayo de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 25 de mayo de 2017
---	--	---

PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll
Montes
Cargo: Asesor externo SGC
Fecha: 24 de mayo de 2017

Revisó: Juan Carlos Rodríguez
Cargo: Director ejecutivo
Fecha: 25 de mayo de 2017

Aprobó: Alvaro Younes
Cargo: Representante legal
Fecha: 25 de mayo de 2017

1. OBJETIVO

Determinar el modelo bajo el cual Fedispetrol realizará la medición de la satisfacción del cliente y el análisis de los resultados de las mismas.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la medición y análisis del modelo Servqual el cual evalúa la satisfacción del cliente. Inicia desde el cálculo de la muestra poblacional y termina con el análisis de los resultados del modelo Servqual.

3. RESPONSABILIDAD

Director Ejecutivo de Fedispetrol

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Expectativa:** Es la ilusión sobre una situación, el anhelo de algo
- **Percepción:** Es la interpretación de algo que se ha recibido por medio de algunos de los sentidos
- **Satisfacción del cliente:** Es la medida en que los servicios prestados cumplen o no con los requisitos del cliente
- **Servicio:** Conjunto de acciones realizadas que se ejercen sobre alguien o algo
- **Tamaño de muestra:** Es la cantidad de personas a las cuales se les realizará posteriormente la encuesta

5. PROCEDIMIENTO

Para realizar la medición de la satisfacción del cliente se requiere seguir el siguiente procedimiento.

a. Tamaño de muestra. Primero se debe determinar el tamaño de la muestra, es decir a cuántos afiliados mínimos es necesario realizar la encuesta para obtener resultados confiables.

El tamaño de la muestra será determinado aplicando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NK^2 p . q}{e^2 (N - 1) + K^2 . p . q}$$

Donde:

- n= Tamaño de muestra
- N= Población
- K= Constante

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes
Cargo: Asesor externo SGC
Fecha: 24 de mayo de 2017

Revisó: Juan Carlos Rodríguez
Cargo: Director ejecutivo
Fecha: 25 de mayo de 2017

Aprobó: Alvaro Younes
Cargo: Representante legal
Fecha: 25 de mayo de 2017

- e= Error máximo admisible
- p= Probabilidad de éxito
- q= Probabilidad de fracaso

Los datos deberán ser registrados en el archivo guardado en drive dentro de la carpeta del SGC llamado “Cuestionario de SERVQUAL” en la pestaña “Muestra”.

b. Medición de expectativas. El modelo SERVQUAL se basa en la aplicación de encuestas pre-establecidas divididas en cinco aspectos a evaluar sobre la Federación divididas en la medición de expectativas y percepciones.

Las expectativas serán medidas aplicando el formato FED-FO-SGC-019, tendrán validez durante un año máximo, se repetirá cada que se cree un servicio o un cliente lo requiera, cada que se repita debe calcularse de nuevo el tamaño de muestra.

Los resultados deberán ser registrados en el archivo guardado en drive dentro de la carpeta del SGC llamado “Cuestionario de SERVQUAL” en la pestaña “Tabulación de expectativas”

c. Medición de perspectivas. Las perspectivas serán medidas aplicando el formato FED-FO-SGC-020, tendrán validez durante un año máximo, se repetirá cada que se cree un servicio o un cliente lo requiera, cada que se repita debe calcularse de nuevo el tamaño de muestra.

Los resultados deberán ser registrados en el archivo guardado en drive dentro de la carpeta del SGC llamado “Cuestionario de SERVQUAL” en la pestaña “Tabulación de perspectivas”

d. Confiabilidad de resultados. La confiabilidad de los resultados será medida con el coeficiente de Cronbach, aplicando la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

- K=Número de ítems de instrumentos
- S²=Varianza de los ítems
- α= Coeficiente de alfa de Cronbach

Los resultados deberán ser registrados en el archivo guardado en drive dentro de la carpeta del SGC llamado “Cuestionario de SERVQUAL” en la pestaña “Alfa de Cronbach general”

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes
Cargo: Asesor externo SGC
Fecha: 24 de mayo de 2017

Revisó: Juan Carlos Rodríguez
Cargo: Director ejecutivo
Fecha: 25 de mayo de 2017

Aprobó: Alvaro Younes
Cargo: Representante legal
Fecha: 25 de mayo de 2017

De manera opcional para medir la confiabilidad de los datos por sección se debe diligenciar los datos correspondientes a cada sección de las encuestas realizadas en el archivo guardado en drive dentro de la carpeta del SGC llamado “Cuestionario de SERVQUAL” en la pestaña “Alfa de Cronbach por sección”

e. Cálculo de brechas. Para el cálculo de la brecha entre expectativas y percepciones, se debe diligenciar en el archivo guardado en drive dentro de la carpeta del SGC llamado “Cuestionario de SERVQUAL” en la pestaña “Cálculo de brecha” el promedio por ítem.

CONTROL DE CAMBIOS						
CAMBIO NÚMERO	FECHA DEL CAMBIO			CAMBIO REALIZADO	PÁG.	NOMBRE DEL RESPONSABLE DE LA INSERCIÓN
	DÍA	MES	AÑO			
1	04	07	17	Versión Original.	---	Nicoll Montes
2						

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll
Montes
Cargo: Asesor externo SGC
Fecha: 24 de mayo de 2017

Revisó: Juan Carlos Rodríguez
Cargo: Director ejecutivo
Fecha: 25 de mayo de 2017

Aprobó: Alvaro Younes
Cargo: Representante legal
Fecha: 25 de mayo de 2017

PROCEDIMIENTO DE ASESORÍAS



Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll
Montes
Cargo: Asesor externo SGC
Fecha: 24 de mayo de 2017

Revisó: Juan Carlos Rodríguez
Cargo: Director ejecutivo
Fecha: 25 de mayo de 2017

Aprobó: Alvaro Younes
Cargo: Representante legal
Fecha: 25 de mayo de 2017

1. OBJETIVO

Asegurar la correcta prestación de los servicios de asesoría que ofrece la Federación

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable desde la recepción de los requerimientos de los clientes hasta la prestación de la asesoría requerida

3. RESPONSABILIDAD

Encargado del SGC, coordinación laboral, asesores externos e internos

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Asesorías:** El evento en el que algún cliente o afiliado recibe algún apoyo de la Federación sobre cierta actividad
- **Requerimientos:** Solicitudes de los afiliados sobre determinada cuestión
- **Prestación de servicios:** Ejecución de labores del portafolio de servicios de la Federación basado en experiencia, conocimiento y habilidad de los colaboradores de la Federación.
- **Seguimiento:** Observar el avance o retroceso de algún tema particular, para establecer opciones de mejora o los pasos subsecuentes

5. PROCEDIMIENTO

ASESORÍA INTERNA

1. Recepción de la solicitud de asesoría la cual debe quedar registrada según matriz FED-MT-AS-001
2. Se debe re direccionar la solicitud al área encargada del tema en cuestión para dar solución a la solicitud, debe quedar registrado según matriz FED-MT-AS-002

ASESORÍA EXTERNA

1. Los asesores deben elaborar un plan de trabajo diario, donde se evidencien sus actividades del día, el cual debe quedar registrado en FED-FO-AS-001
2. Cuando se esté haciendo la visita debe quedar registrada en la matriz FED-MT-AS-003, donde se deben especificar los aspectos claves de la asesoría

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes
Cargo: Asesor externo SGC
Fecha: 24 de mayo de 2017

Revisó: Juan Carlos Rodríguez
Cargo: Director ejecutivo
Fecha: 25 de mayo de 2017

Aprobó: Alvaro Younes
Cargo: Representante legal
Fecha: 25 de mayo de 2017

3. En caso de ameritar seguimiento la nueva visita también deberá ser de nuevo registrada en FED-MT-AS-003

CONTROL DE CAMBIOS						
CAMBIO NÚMERO	FECHA DEL CAMBIO			CAMBIO REALIZADO	PÁG.	NOMBRE DEL RESPONSABLE DE LA INSERCIÓN
	DÍA	MES	AÑO			
1	26	05	17	Versión Original.	---	Ana María Poveda
2						
3						
4						
5						
6						
7						

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll
Montes
Cargo: Asesor externo SGC
Fecha: 24 de mayo de 2017

Revisó: Juan Carlos Rodríguez
Cargo: Director ejecutivo
Fecha: 25 de mayo de 2017

Aprobó: Alvaro Younes
Cargo: Representante legal
Fecha: 25 de mayo de 2017

MATRIZ DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE ASESORÍAS

CÓDIGO: FED-MT-AS-003

A PARTIR DE: 17 de mayo de 2017

VERSIÓN: 0

PÁG.: 1/260

MATRIZ SEGUIMIENTO Y CONTROL DE ASESORÍAS

CÓDIGO: FED-MT-AS-003

A PARTIR DE: 7 de Julio de 2017

VERSIÓN: 0

PÁG.: 1

No · Re g	FECHA DD/MM/A ÑO	INFORMACIÓN ESTACIÓN DE SERVICIO			TIPO DE ATENCIÓN				TEMA DE CONSUL TA	ASESORÍ A REALIZA DA	PENDIEN TES	REQUIERE SEGUIMIEN TO?		FECHA SEGUIMIE NTO DD/MM/AÑ O	OBSERVAC IÓN AL SEGUIMIEN TO	GRADO DE SATISFACCI ÓN				
		NOMB RE	CIUDAD/MUNIC IPIO	AGREMIADO(s i/no)	TELÉFO NO	VISIT A	EMA IL	OFICI NA				SI	NO			1	2	3	4	5

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll
Montes
Cargo: Asesor externo SGC
Fecha: 24 de mayo de 2017

Revisó: Juan Carlos Rodríguez
Cargo: Director ejecutivo
Fecha: 25 de mayo de 2017


Aprobó: Alvaro Younes
Cargo: Representante legal
Fecha: 25 de mayo de 2017

FECHA	HORA	AFILIADO	ESTACIÓN A LA QUE PERTENECE	SOLICITUD	SOLUCIÓN DADA

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes
Cargo: Asesor externo SGC
Fecha: 24 de mayo de 2017

Revisó: Juan Carlos Rodríguez
Cargo: Director ejecutivo
Fecha: 25 de mayo de 2017

Aprobó: Alvaro Younes
Cargo: Representante legal
Fecha: 25 de mayo de 2017

			<h2 style="text-align: center;">RECEPCIÓN DE REQUERIMIENTOS</h2>		CÓDIGO: FED-MT-AS-001
					A PARTIR DE: 7 de Julio de 2017
					VERSIÓN: 0
					PÁG.: 1
FECHA	HORA	AFILIADO	ESTACIÓN A LA QUE PERTENECE	SOLICITUD	A QUIÉN DIRECCIONA

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 24 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 25 de mayo de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 25 de mayo de 2017
---	--	---

PLAN DE TRABAJO DE LOS ASESORES AMBIENTALES

SEMANA

NO. _____

FECHA DE EJECUCION: _____

ASESOR: _____

ZONA DE INFLUENCIA: _____

CONTACTO: _____

OBJETIVOS:

ACTIVIDADES	TAREAS ESPECÍFICAS	EJECUTADO
Observaciones:		

FIRMA
ASESOR

VISTO BUENO
DIRECTOR FEDISPETROL

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes
Cargo: Asesor externo SGC
Fecha: 24 de mayo de 2017

Revisó: Juan Carlos Rodríguez
Cargo: Director ejecutivo
Fecha: 25 de mayo de 2017

Aprobó: Alvaro Younes
Cargo: Representante legal
Fecha: 25 de mayo de 2017

2.4.GENERAR UN PLAN DE AUDITORÍAS DE CALIDAD PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE LOS PROCESOS DE LA FEDERACIÓN

Para garantizar la mejora continua de los procesos de la organización, es necesario la realización del proceso de auditoría del sistema de gestión de calidad, esto con el fin de garantizar la revisión de las variables que pueden determinar el éxito o el fracaso del sistema y sus objetivos. El proceso se enfoca en el cumplimiento de requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Las auditorías del sistema por normatividad son necesarias por lo menos una vez en cada ciclo PHVA, ubicada específicamente en el verificar del ciclo Deming. Los resultados de las auditorías deben ser traducidos en acciones correctivas y de mejora.


El proceso de auditorías está compuesto por la generación de programas de auditoría en donde se identifica el alcance del programa de auditoría, su objetivo, responsables y tiempo de ejecución. Es la base del proceso de auditoría y puede contener más de un tipo de auditoría si la organización así lo determina.

La actividad siguiente es la generación del plan de auditorías, en este proceso se especifica los documentos o registros a auditar, el resultado en evidencia y hallazgos de la auditoría y las observaciones que se pueden generar del proceso. Las preguntas que se generan en la auditoría son determinadas en la lista de verificación que es determinada por el auditor para poder obtener la evidencia requerida.

A continuación se presentará el proceso de auditoría de Fedispetrol, considerando los procesos establecidos en el mapa de procesos y en los cuales estarán reflejadas las actividades del sistema de gestión de calidad.

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 24 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 25 de mayo de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 25 de mayo de 2017
---	--	---

Tabla 13. Programa de auditoría



PROGRAMA DE AUDITORÍA

CÓDIGO: FED-FO-SGC-009

A PARTIR DE:05 de abril de 2017

VERSIÓN: 0

PÁG.: 1/260

OBJETIVO

Verificar que el sistema de gestión de calidad este cumpliendo con los objetivos del sistema y de la organización, cumpliendo a cabalidad con los requisitos normativos establecidos por la norma ISO 9001:2015 y demás requisitos establecidos por la organización.

ALCANCE

Aplica para todos los procesos de la organización establecidos en el mapa de procesos.

Proceso	Equipo auditor	Responsable de proceso	Duración de la auditoría	Primer trimestre			Segundo trimestre			Tercer trimestre			Cuarto trimestre		
	Lider			ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sept	oct	nov	dic
SGC	Coordinadora Laboral	Responsable SGC	8 H												
Gestión de servicio	Coordinadora laboral	Director Ejecutivo	8H												
Pólizas y tramites	Director ejecutivo	Coordinadora laboral	4H												
Servicios juridicos y de representación	Director ejecutivo	Coordinadora laboral y Presidente	4H												
Formación y capacitación	Director ejecutivo	Coordinadora laboral	8H												
Asesorias	Presidencia	Director ejecutivo	8H												
Gestión financiera	Director Ejecutivo	Tesoreria	8H												
Gestión de talento humano	Presidencia	Director Ejecutivo	8H												
Revisoria fiscal	Director Ejecutivo	Revisor Fiscal	8H												

Fuente. Autores

Tabla 14. Plan de auditoría de la Gestión de servicio

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 24 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 25 de mayo de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 25 de mayo de 2017
---	--	---

	<h1 style="text-align: center;">PLAN DE AUDITORÍA</h1>					Código: FED-FO-SGC-010
						A partir de: 23/junio/2017
						Versión: 0
ALCANCE: Aplica para todos los procedimientos, registros, formatos e información en general que permita comprobar el cumplimiento a requisitos de la norma ISO 9001:2015						
OBJETIVO: Establecer el grado de cumplimiento del proceso de Gestión de servicios conforme a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015.						
Auditados		Cargo	Auditores		LUGAR	FECHA
JUAN CARLOS RODRÍGUEZ		DIRECTOR EJECUTIVO	COORDINADORA LABORAL		FEDISPETROL OFICINA DE DIRECCIÓN	JUNIO 2018
Hora inicial	Hora final	Proceso/Actividad	Criterios	Recursos	Listado de documentos a auditar	Observación
8:00 AM	9:00 AM	Reunión de apertura	NTC ISO 9001:2015 8.1 8.2 8.4 8.5 8.6 8.7 9.1	Humano, papelería, Computador	Circulares informativas, Matriz de visitas a EDS, Matriz de diagnóstico, Matriz de asesorías, encuestas de satisfacción, indicadores de afiliación y desafiliación	
9:00AM	10:00 AM	Realización de circulares informativas para clientes				
10:00AM	11:00 AM	Presentación oficial de la Federación a clientes potenciales				
11:00 AM	12:00 PM	Seguimiento a la satisfacción del cliente				
1:30 PM	2:30 PM	Realización de estrategias para la re afiliación de clientes				
2:30 PM	4:00 PM	Seguimiento de los requerimientos del cliente				
4:00 PM	5:00 PM	Reunión de cierre				

Fuente. Autores

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 24 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 25 de mayo de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 25 de mayo de 2017
---	--	---

Tabla 15. Lista de verificación de la gestión de servicio

Auditados	Cargo	Auditores	Lugar
Juan Carlos Rodríguez	Director ejecutivo y responsable del SGC	Coordinadora Laboral Diana	Fedispetrol Oficina de Dirección


Proceso:	Gestión del servicio
----------	----------------------

Ítem	Proceso/actividad	Pregunta/ Requisito	Evidencia	Hallazgo	Conclusión		Observaciones
					SI	NO	
1	Realización de circulares informativas para clientes	¿Cómo se controla la creación y recepción de circulares informativas?					
2	Presentación oficial de la Federación a clientes potenciales	¿Cómo se establecen las estrategias comerciales?					
3		¿Qué estrategias se han implementado para la consecución de nuevos afiliados?					
4	Seguimiento a la satisfacción del cliente	¿Cómo se realiza el seguimiento a la satisfacción del cliente?					
5		¿Qué tratamientos se le da a las quejas y reclamos de los clientes?					
6	Realización de estrategias para la re afiliación de clientes	¿Qué estrategias se han implementado para la re-afiliación de los desafiliados?					
7	Seguimiento de los requerimientos del cliente	¿Mantienen un mecanismo de participación de las partes interesadas?					
8		¿Cómo se conocen las necesidades y expectativas de sus clientes?					
9		¿Cómo garantizan la recepción de la información a todos los afiliados?					
10		¿Dónde ha estipulado Los recursos que requiere para garantizar la calidad y prestación del servicio?					
11		¿Cómo se generan las estrategias y metas a corto, mediano y largo plazo?					

Fuente. Autores

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 24 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 25 de mayo de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 25 de mayo de 2017
---	--	---

Tabla 16. Plan de auditoría para el SGC

		PLAN DE AUDITORÍA				Código: FED-FO-SGC-010				
						A partir de: 23/junio/2017				
						Versión: 0				
ALCANCE: Aplica para todos los procedimientos, registros, formatos e información en general que permita comprobar el cumplimiento a requisitos de la norma ISO 9001:2015										
OBJETIVO: Establecer el grado de cumplimiento del proceso de SGC conforme a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015.										
Auditados		Cargo		Audidores		LUGAR		FECHA		
JUAN CARLOS RODRÍGUEZ		DIRECTOR EJECUTIVO		COORDINADORA LABORAL		FEDISPETROL OFICINA DE DIRECCIÓN		JUNIO 2018		
Hora inicial		Hora final		Proceso/Actividad		Criterios	Recursos	Listado de documentos a auditar		Observación
9:00 AM		10:00 AM		Reunión de apertura		ISO 9001:2015 4. 5. 6. 7. 9. 10.	Humano, papelería, Computador	Manuales, formatos, procedimientos y registros del SGC.		
10:00 AM		11:00 AM		Creación, actualización y control de la información documentada						
11:00 AM		12:00 PM		Seguimiento a indicadores de gestión y metas estratégicas						
1:00 PM		2:00 PM		Garantización del cumplimiento de planes propuestos en el sistema						
2:00 PM		2:30 PM		Control y mitigación de riesgos						
2:30 PM		3:00 PM		Realización de auditorías						
3:00 PM		4:00 PM		Implementación de acciones preventivas y de mejora						
4:00 PM		5:00 PM		Reunión de cierre						

Fuente. Autores

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 24 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 25 de mayo de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 25 de mayo de 2017
---	--	---

Tabla 17. Lista de verificación para el SGC

	LISTA DE VERIFICACIÓN		CÓDIGO: FED-FO-SGC-011
			A PARTIR DE: 23 de junio de 2017
			VERSIÓN: 0
			PÁG.: 3/260
Auditados	Cargo	Audidores	Lugar
Juan Carlos Rodríguez	Director ejecutivo y responsable del SGC	Coordinadora Laboral Diana Rodríguez	Fedispetrol Oficina de Dirección

Proceso:	SGC (Sistema de Gestión de Calidad)
-----------------	--

Ítem	Proceso/actividad	Pregunta/ Requisito	Evidencia	Hallazgo	Conclusión		Observaciones
					SI	NO	
1	Creación, actualización y control de la información documentada	¿Cómo determina la organización su contexto interno y externo?					
2		¿Cómo establece la organización las necesidades y expectativas de sus partes interesadas?					
3		¿Cómo evalúa las competencias del personal?					
4		¿Cómo garantiza que la información comunicada sea pertinente y coherente con el SGC para las partes interesadas?					
5		¿Cómo asegura la preservación y almacenamiento de la información documentada?					
6		¿Bajo qué criterio la organización escoge los auditores encargados de la auditoría interna?					
7		¿Qué requisitos legales ha identificado en su organización?					
8	Seguimiento a indicadores de gestión y metas estratégicas	¿Cómo la alta dirección rinde cuentas de la eficacia del SGC?					
9		¿Cuáles objetivos se derivan de la política de calidad?					
10	Garantización del cumplimiento de planes propuestos en el sistema	¿Cuáles son los recursos que asigna la alta dirección al SGC?					
11		¿Cómo se comunica la política de calidad?					
12		¿Cómo se comunican los roles y las responsabilidades dentro de la organización en términos de SGC?					
13		¿De qué manera hace que el personal se apropie del SGC?					
14	Control y mitigación de riesgos	¿Qué tipos de riesgos identifica en su organización?					

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes
Cargo: Asesor externo SGC
Fecha: 24 de mayo de 2017

Revisó: Juan Carlos Rodríguez
Cargo: Director ejecutivo
Fecha: 25 de mayo de 2017

Aprobó: Alvaro Younes
Cargo: Representante legal
Fecha: 25 de mayo de 2017

15		¿Qué acciones a determinado para abordar sus riesgos y oportunidades?					
16	Realización de auditorías	¿Cómo se evalúa el desempeño del SGC?					
17		¿Con que frecuencia se realiza la revisión del SGC?					
18	Implementación de acciones preventivas y de mejora	¿Cómo determina la organización que acciones se deben implementar para la mejora de los procesos?					

Fuente. Autores

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes
Cargo: Asesor externo SGC
Fecha: 24 de mayo de 2017

Revisó: Juan Carlos Rodríguez
Cargo: Director ejecutivo
Fecha: 25 de mayo de 2017

Aprobó: Alvaro Younes
Cargo: Representante legal
Fecha: 25 de mayo de 2017

Tabla 18. Plan de auditoria para la gestión de pólizas y trámites

		PLAN DE AUDITORÍA				Código: FED-FO-SGC-010		
						A partir de: 23/junio/2017		
						Versión: 0		
ALCANCE: Aplica para todos los procedimientos, registros, formatos e información en general que permita comprobar el cumplimiento a requisitos de la norma ISO 9001:2015								
OBJETIVO: Establecer el grado de cumplimiento del proceso de Gestión de pólizas y trámites conforme a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015.								
Auditados		Cargo		Auditores		LUGAR	FECHA	
DIANA RODRÍGUEZ		COORDINADORA LABORAL		DIRECTOR EJECUTIVO		FEDISPETROL OFICINA DE COORDINACIÓN LABORAL	JUNIO 2018	
Hora inicial		Hora final	Proceso/Actividad		Criterios	Recursos	Listado de documentos a auditar	Observación
9:00 a. m.		10:00 a. m.	Reunión de apertura		NTC ISO 9001:2015 8.1,8.2,8.4,8.5,8.6,8.7,9.1	Humano, papelería, Computador	Matriz de pólizas, matriz de mensajería, registros de entrega de pólizas	
10:00 a. m.		10:30 a. m.	Venta de pólizas de seguro a EDS					
10:30 a. m.		11:00 p. m.	Contacto con el afiliado para el trámite de póliza					
11:00 p. m.		11:30 p. m.	Entrega de la póliza al afiliado por medio físico y electrónico					
11:30 p. m.		12:00 p. m.	Revisión del vencimiento de pólizas ante la entidad Soldicom y Sicom					
4:00 p. m.		5:00 p. m.	Reunión de cierre					

Fuente. Autores

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 24 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 25 de mayo de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 25 de mayo de 2017
---	--	---

Tabla 19. Lista de verificación para la gestión de pólizas y trámites

	LISTA DE VERIFICACIÓN	CÓDIGO: FED-FO-SGC-011
		A PARTIR DE: 23 de junio de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 6/260

Auditados	Cargo	Auditores	Lugar
Diana Rodríguez	Coordinadora Laboral	Director Ejecutivo	Fedispetrol Oficina de Coordinación Laboral


Proceso:	Gestión de pólizas y tramites
-----------------	--------------------------------------

Ítem	Proceso/actividad	Pregunta/ Requisito	Evidencia	Hallazgo	Conclusión		Observaciones
					SI	NO	
1	Venta de pólizas de seguro a EDS	¿Cómo se controla la venta y distribución de pólizas?					
2		¿Qué mecanismos de comunicación se utilizan para la venta de pólizas?					
3	Contacto con el afiliado para el trámite de póliza	¿Cómo garantizan que la información de las pólizas es correcta?					
4	Entrega de la póliza al afiliado por medio físico y electrónico	¿Cómo le hacen llegar la póliza a los afiliados y que registro se deja de ello?					
5		Si el trámite de la póliza no se genera correctamente ¿Qué mecanismos de corrección se utiliza para solucionarlo?					
6	Revisión del vencimiento de pólizas ante la entidad Soldicom y Sicom	¿Cómo conocen que afiliados necesitan con mayor urgencia el servicio?					

Fuente. Autores

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 24 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 25 de mayo de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 25 de mayo de 2017
---	--	---

Tabla 20. Plan de auditoria para los servicios jurídicos y de representación

	PLAN DE AUDITORÍA					Código: FED-FO-SGC-010	
						A partir de: 23/junio/2017	
						Versión: 0	
ALCANCE: Aplica para todos los procedimientos, registros, formatos e información en general que permita comprobar el cumplimiento a requisitos de la norma ISO 9001:2015							
OBJETIVO: Establecer el grado de cumplimiento del proceso de servicios jurídicos y de representación conforme a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015.							
Auditados		Cargo		Auditores		LUGAR	FECHA
DIANA RODRÍGUEZ		COORDINADORA LABORAL		DIRECTOR EJECUTIVO		FEDISPETROL OFICINA DE COORDINACIÓN LABORAL	JUNIO 2018
Hora inicial	Hora final	Proceso/Actividad		Criterios	Recursos	Listado de documentos a auditar	Observación
9:00 AM	10:00 AM	Reunión de apertura		NTC ISO 9001:2015 8.1 8.2 8.4 8.5 8.6 8.7 9.1	Humano, papelería, Computador	Liquidaciones para EDS, Contratos para EDS, Bases de datos, procedimiento de selección de personal, procedimiento de asesorías, registros de entrevistas	
1:00 PM	2:00 PM	Selección de personal para EDS					
2:00 PM	3:00 PM	Liquidaciones de contrato					
3:00 PM	3:30 PM	Realización de actas de descargos					
3:30 PM	4:00 PM	Reclamo y control de la vigencia del certificado de estupefacientes					
4:00 PM	5:00 PM	Asesoría en temas jurídicos y administrativos					
5:00 PM	6:00 PM	Reunión de cierre					

Fuente. Autores

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 24 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 25 de mayo de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 25 de mayo de 2017
---	--	---

Tabla 21. Lista de verificación para los servicios jurídicos y de representación

	LISTA DE VERIFICACIÓN	CÓDIGO: FED-FO-SGC-011
		A PARTIR DE: 23 de junio de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 8/260


Auditados	Cargo	Auditores	Lugar
Diana Rodríguez	Coordinadora Laboral	Director Ejecutivo	Fedispetrol Oficina de Coordinación laboral
Proceso:		Servicios jurídicos y de representación	

Ítem	Proceso/actividad	Pregunta/ Requisito	Evidencia	Hallazgo	Conclusión		Observaciones
					SI	NO	
1	Selección de personal para EDS	¿Cómo se determina la forma correcta de realizar el proceso de selección de personal para EDS?					
2		¿Cómo determina la federación que las contrataciones cumplen con los requisitos del cliente?					
3		¿Cómo se realiza el proceso de recolección de información de los postulantes?					
4		¿La organización genera algún tipo de seguimiento al servicio de selección?					
5	Liquidaciones de contrato	¿Se conserva la información de las liquidaciones generadas por Fedispetrol para las EDS?					
6		¿Cómo se recolecta la información necesaria para la realización de las liquidaciones?					
7		¿Cómo se hace llegar las liquidaciones a los afiliados? ¿Se lleva registro de ello?					
8		¿Se conservan registros de los contratos, procesos de contratación, liquidaciones y descargos de las EDS?					
9		¿Cómo se define el tiempo en el que se debe mantener o conservar la información documentada?					
10	Realización de actas de descargos	¿Cómo se realizan los procesos de descargos?					
11	Reclamo y control de la vigencia del certificado de estupefacientes	¿Cómo controlan la generación de los certificados de estupefacientes?					
12	Asesoría en temas jurídicos y administrativos	¿Cómo se realiza el proceso de asesoría?					
13		¿Se conservan registros del proceso de asesoría interna?					
14		¿Cómo determina Fedispetrol que las asesorías cumplieron con las necesidades del afiliado?					

Fuente. Autores

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 24 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 25 de mayo de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 25 de mayo de 2017
---	--	---


Tabla 22. Plan de auditoria para la formación y capacitación

		<h1>PLAN DE AUDITORÍA</h1>					Código: FED-FO-SGC-010
							A partir de: 23/junio/2017
							Versión: 0
ALCANCE: Aplica para todos los procedimientos, registros, formatos e información en general que permita comprobar el cumplimiento a requisitos de la norma ISO 9001:2015							
OBJETIVO: Establecer el grado de cumplimiento del proceso capacitación y formación conforme a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015.							
Auditados		Cargo		Auditores		LUGAR	FECHA
DIANA RODRÍGUEZ		COORDINADORA LABORAL		DIRECTOR EJECUTIVO		FEDISPETROL OFICINA DE COORDINACIÓN LABORAL	JUNIO 2018
Hora inicial	Hora final	Proceso/Actividad		Criterios	Recursos	Listado de documentos a auditar	Observación
9:00 AM	10:00 AM	Reunión de apertura		NTC ISO 9001:2015 8.1 8.2 8.4 8.5 8.6 8.7 9.1	Humano, papelería, Computador	Cronograma de ADF, Matriz de capacitación y formación, procedimiento de capacitación y formación, registros de capacitación, certificados	
10:00 AM	11:00 AM	Establecimiento de acciones de formación (ADF) con la entidad Soldicom					
11:00 AM	12:00 AM	Proyección de nuevas temáticas de formación					
1:00 PM	2:00 PM	Generación de certificados					
2:00 PM	3:00 PM	Evaluación de conocimientos					
3:00 PM	4:00 PM	Gestión de la logística de las capacitaciones y formaciones					
4:00 PM	5:00 PM	Reunión de cierre					

Fuente. Autores

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 24 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 25 de mayo de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 25 de mayo de 2017
---	--	---

Tabla 23. Lista de verificación para la capacitación y formación

	LISTA DE VERIFICACIÓN	CÓDIGO: FED-FO-SGC-011
		A PARTIR DE: 23 de junio de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 10/260

Auditados	Cargo	Auditores	Lugar
Diana Rodríguez	Coordinadora Laboral	Director Ejecutivo	Fedispetrol Oficina Coordinación Laboral

Proceso:	Formación y capacitación
-----------------	---------------------------------

Ítem	Proceso/actividad	Pregunta/ Requisito	Evidencia	Hallazgo	Conclusión		Observaciones
					SI	NO	
1	Establecimiento de acciones de formación (ADF) con la entidad Soldicom	¿La organización maneja un cronograma de ADF?					
2		¿Cómo determina la organización las necesidades de capacitación tanto para ADF como internas?					
3	Proyección de nuevas temáticas de formación	¿Se generan capacitaciones internas para el personal de Fedispetrol?					
4		¿La organización maneja un cronograma para las capacitaciones internas?					
5	Generación de certificados	¿Se conservan registros de la realización de las capacitaciones?					
6		¿Cómo se hace llegar la constancia de la asistencia a la capacitación a cada afiliado en el caso de las ADF?					
7	Evaluación de conocimientos	¿Cómo garantiza la organización que se cumple con el objetivo de cada capacitación?					
8		¿Se conservan registros del cumplimiento del objetivo de cada capacitación?					
9	Gestión de la logística de las capacitaciones y formaciones	¿Dónde está contemplado el presupuesto de cada capacitación?					
10		¿Cómo se desarrolla la logística para la programación de las capacitaciones?					

Fuente. Autores

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 24 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 25 de mayo de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 25 de mayo de 2017
---	--	---

Tabla 24. Plan de auditoria para Asesorías

		<h1>PLAN DE AUDITORÍA</h1>				Código: FED-FO-SGC-010		
						A partir de: 23/junio/2017		
						Versión: 0		
ALCANCE: Aplica para todos los procedimientos, registros, formatos e información en general que permita comprobar el cumplimiento a requisitos de la norma ISO 9001:2015								
OBJETIVO: Establecer el grado de cumplimiento del proceso de asesoría conforme a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015.								
Auditados			Cargo		Auditores		LUGAR	FECHA
JUAN CARLOS RODRÍGUEZ			DIRECTOR EJECUTIVO		COORDINADORA LABORAL		FEDISPETROL OFICINA DE DIRECCIÓN	JUNIO 2018
Hora inicial	Hora final	Proceso/Actividad		Criterios	Recursos	Listado de documentos a auditar		Observación
9:00 AM	10:00 AM	Reunión de apertura		NTC ISO 9001:2015 8.1 8.2 8.4 8.5 8.6 8.7 9.1	Humano, papelería, Computador	Procedimiento de asesorías, matriz de seguimiento a asesorías, planes de trabajo de asesores Soldicom, informes de gestión de asesores Soldicom		
10:00 AM	11:00 AM	Generación de planes de trabajo mensual de asesores Soldicom						
11:00 AM	12:00 PM	Selección de proveedores						
1:00 PM	2:00 PM	Seguimiento del servicio de asesoría a los asesores Soldicom						
2:00 PM	3:00 PM	Determinación de los términos para la generación de convenios						
3:00 PM	4:00 PM	Direccionamiento de las solicitudes de convenios a los proveedores autorizados						
4:00 PM	5:00 PM	Reunión de cierre						

Fuente. Autores

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 24 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 25 de mayo de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 25 de mayo de 2017
---	--	---

Tabla 25. Lista de verificación para Asesorías

		LISTA DE VERIFICACIÓN		CÓDIGO: FED-FO-SGC-011			
				A PARTIR DE: 23 de junio de 2017			
				VERSIÓN: 0			
				PÁG.: 12/260			
Auditados		Cargo	Auditores	Lugar			
Juan Carlos Rodríguez		Director ejecutivo y responsable del SGC	Coordinadora Laboral Diana Rodríguez	Fedispetrol Oficina de Dirección			
Proceso:		Asesorías					
Ítem	Proceso/actividad	Pregunta/ Requisito	Evidencia	Hallazgo	Conclusión		Observaciones
					SI	NO	
1	Generación de planes de trabajo mensual de asesores Soldicom	¿Cómo se realiza el proceso de asesorías externas?					
2		¿Cómo determina Fedispetrol que una EDS necesita el servicio de asesoría?					
3	Selección de proveedores	¿Cómo determina la organización que asesores pueden cumplir con la calidad del servicio de asesoría?					
4	Seguimiento del servicio de asesoría a los asesores Soldicom	¿Cómo se realiza el seguimiento al cumplimiento de los requisitos de las asesorías?					
5		¿Se conservan registros de las visitas a las estaciones en asesoría?					
6		¿Cómo garantiza Fedispetrol que todos los afiliados reciben el servicio de la federación?					
7		¿Se conservan registros del estado de la asesoría en cada EDS?					
8		¿Cómo conoce la Federación la satisfacción del afiliado tras la asesoría?					
9	Determinación de los términos para la generación de convenios	¿Qué responsabilidades tienen los asesores externos con Fedispetrol?					
10		¿Los asesores externos tienen conocimiento de la política de calidad y demás conocimiento mínimo del SGC?					
11	Direccionamiento de las solicitudes de convenios a los proveedores autorizados	¿Las EDS conocen los procedimientos, términos de los convenios y el papel que cumple Fedispetrol en esa relación?					

Fuente. Autores

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 24 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 25 de mayo de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 25 de mayo de 2017
---	--	---

Tabla 26. Plan de auditoría para la Gestión financiera

	PLAN DE AUDITORÍA					Código: FED-FO-SGC-010	
						A partir de: 23/junio/2017	
						Versión: 0	
ALCANCE: Aplica para todos los procedimientos, registros, formatos e información en general que permita comprobar el cumplimiento a requisitos de la norma ISO 9001:2015							
OBJETIVO: Establecer el grado de cumplimiento del proceso de gestión financiera conforme a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015.							
Auditados			Cargo	Auditores		LUGAR	FECHA
ALEXANDRA REYES			TESORERA	DIRECTOR EJECUTIVO		FEDISPETROL OFICINA DE TESORERÍA	JUNIO 2018
Hora inicial	Hora final	Proceso/Actividad	Criterios	Recursos	Listado de documentos a auditar	Observación	
9:00 AM	10:00 AM	Reunión de apertura	NTC ISO 9001:2015 8.1 8.2 8.4 8.5 8.6 8.7	Humano, papelería, Computador	Sistema de información Sogin, archivo contable, base de datos de afiliados y desafiliados		
10:00 AM	10:30 AM	Control de caja					
10:30 AM	11:00 AM	Control de Cartera					
11:00 AM	11:30 AM	Realización del presupuesto					
11:30 AM	12:00 PM	Manejo y control de comisiones					
1:00 PM	1:30 PM	Realización de la nómina de Fedispetrol					
1:30 PM	2:00 PM	Gestión de compras					
2:00 PM	2:30 PM	Gestión de bancos					
2:30 PM	3:00 PM	Realización de balances contables					
3:00 PM	3:30 PM	Pagar, cobrar, facturar					
3:30 PM	4:00 PM	Presentación de balances contables					
4:00 PM	5:00 PM	Reunión de cierre					

Fuente. Autores

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 24 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 25 de mayo de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 25 de mayo de 2017
---	--	---

Tabla 27. Lista de verificación para la gestión financiera

	LISTA DE VERIFICACIÓN	CÓDIGO: FED-FO-SGC-011
		A PARTIR DE: 23 de junio de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 14/260

Auditados	Cargo	Auditores	Lugar
Alexandra Reyes	Tesorera	Director Ejecutivo	Fedispetrol Oficina de Tesorería

Proceso:	Gestión Financiera
----------	--------------------

Ítem	Proceso/actividad	Pregunta/Requisito	Evidencia	Hallazgo	Conclusión		Observaciones
					SI	NO	
1	Control de caja	¿Se lleva el registro de los flujos de caja?					
2	Control de Cartera	¿Cómo se controla la cartera en la federación?					
3		¿Se conserva registro de la cartera actual de la Federación?					
4	Realización del presupuesto	¿Cómo se controla el presupuesto de la Federación?					
5	Manejo y control de comisiones	¿Se maneja base de datos de las comisiones por convenios?					
6	Realización de la nómina de Fedispetrol	¿Se conserva información documentada del pago de nómina?					
7	Gestión de compras	¿Se conservan los registros de las compras realizadas por Fedispetrol?					
8	Gestión de bancos	¿Cómo se maneja la gestión con los bancos?					
9	Realización de balances contables	¿Los balances contables conservan la firma de los responsables de la revisión y aprobación?					
10	Pagar, cobrar, facturar	¿Se conserva información documentada de los pagos y cobros realizados por Fedispetrol?					
11	Presentación de balances contables	¿Se guarda constancia de la divulgación de los estados financieros a los principales interesados?					

Fuente. Autores

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 24 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 25 de mayo de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 25 de mayo de 2017
---	--	---

Tabla 28. Plan de auditoría para la gestión de talento humano

		PLAN DE AUDITORÍA				Código: FED-FO-SGC-010		
						A partir de: 23/junio/2017		
						Versión: 0		
ALCANCE: Aplica para todos los procedimientos, registros, formatos e información en general que permita comprobar el cumplimiento a requisitos de la norma ISO 9001:2015								
OBJETIVO: Establecer el grado de cumplimiento del proceso de gestión de talento humano conforme a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015.								
Auditados		Cargo		Auditores		LUGAR	FECHA	
DIANA RODRÍGUEZ		COORDINADORA LABORAL		DIRECTOR EJECUTIVO		FEDISPETROL OFICINA DE COORDINACIÓN LABORAL	JUNIO 2018	
Hora inicial	Hora final	Proceso/Actividad			Criterios	Recursos	Listado de documentos a auditar	Observación
9:00 AM	10:00 AM	Reunión de apertura			NTC ISO 9001:2015 8.1 8.2 8.4 8.5 8.6 8.7 9.1 10.	Humano, papelería, Computador	Manual de calidad, procedimiento de selección y desvinculación, matriz de mensajería, matriz de correspondencia recibida, archivo, planes de trabajo para trabajadores de Fedispetrol	
10:00 AM	10:30 AM	Determinación de los roles y las responsabilidades						
10:30 AM	11:00AM	Determinación de contratos que apoyen los procesos de la federación						
11:00 AM	11:30 AM	Organización, direccionamiento y control de las actividades de la federación						
11:30 AM	12:00 PM	Creación o des habilitación de cargos						
1:00 PM	1:30 PM	Contratación de personal						
1:30 PM	2:00 PM	Mensajería						
2:00 PM	2:30 PM	Recepción y disposición de información y documentación						
2:30 PM	3:00 PM	Manejo de archivo						
3:00 PM	3:30 PM	Control de base de datos de afiliados y desafiliados						
3:30 PM	4:30 PM	Reunión de cierre						

Fuente. Autores

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 24 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 25 de mayo de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 25 de mayo de 2017
---	--	---

Tabla 29. Lista de verificación para la gestión de talento humano

	LISTA DE VERIFICACIÓN	CÓDIGO: FED-FO-SGC-011
		A PARTIR DE: 23 de junio de 2017
		VERSIÓN: 0
		PÁG.: 16/260

Auditados	Cargo	Auditores	Lugar
Juan Carlos Rodríguez	Director Ejecutivo	Presidencia	Fedispetrol Oficina de Dirección

Proceso:	Gestión de talento humano
-----------------	----------------------------------

Ítem	Proceso/Actividad	Pregunta/ Requisito	Evidencia	Hallazgo	Conclusión		Observaciones
					SI	NO	
1	Determinación de los roles y las responsabilidades	¿Cómo se determinan los roles y las responsabilidades en la Federación?					
2	Determinación de contratos que apoyen los procesos de la federación	¿Se conservan registros de los convenios y contratos con personal externo a la federación?					
3	Organización, direccionamiento y control de las actividades de la federación	¿La federación realiza seguimiento a las actividades de su personal?					
4		¿Se conservan registros del seguimiento a las actividades del personal?					
5		¿Qué medidas se establecen cuando no se cumple con las actividades programadas en un periodo determinado?					
6		¿Se realiza retroalimentación de los resultados del seguimiento al accionar de la Federación?					
7	Creación o des habilitación de cargos	¿Se deja constancia de la habilitación o des habilitación de cargos?					
8		¿Los implicados conocen los motivos por los cuales se toma la decisión de habilitar o des habilitar un cargo o función?					
9	Contratación de personal	¿Cómo se realiza el proceso de selección para el personal de Fedispetrol?					
10		¿Cómo garantiza la federación que los seleccionados cumplen con el perfil buscado?					
11		¿Se realiza seguimiento a los nuevos empleados de la Federación?					
12	Mensajería	¿Cómo se controla el proceso de mensajería?					

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes
Cargo: Asesor externo SGC
Fecha: 24 de mayo de 2017

Revisó: Juan Carlos Rodríguez
Cargo: Director ejecutivo
Fecha: 25 de mayo de 2017

Aprobó: Alvaro Younes
Cargo: Representante legal
Fecha: 25 de mayo de 2017

13		¿Cómo garantiza la organización que la documentación física manejada por mensajería preserve su estado y la calidad de la información contenida?					
14	Recepción y disposición de información y documentación	¿Cómo se determina que elementos es necesario comunicar a las partes interesadas?					
15		¿Se conserva registros de emisión y recepción de comunicados obtenidos por mensajería?					
16	Manejo de archivo	¿El archivo de Fedispetrol conserva el estado de los documentos?					
17		¿Es fácil el acceso a la información del archivo?					
18	Control de base de datos de afiliados y desafiliados	¿La base de datos de los afiliados cumple con los requisitos legales de manejo de información?					
19		¿Se maneja base de datos de afiliaciones y desafiliaciones al día de hoy?					

Fuente. Autores

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes
Cargo: Asesor externo SGC
Fecha: 24 de mayo de 2017

Revisó: Juan Carlos Rodríguez
Cargo: Director ejecutivo
Fecha: 25 de mayo de 2017

Aprobó: Alvaro Younes
Cargo: Representante legal
Fecha: 25 de mayo de 2017

Tabla 30. Plan de auditoria para la revisoría fiscal

	<h1>PLAN DE AUDITORÍA</h1>					Código: FED-FO-SGC-010
						A partir de: 23/junio/2017
						Versión: 0
ALCANCE: Aplica para todos los procedimientos, registros, formatos e información en general que permita comprobar el cumplimiento a requisitos de la norma ISO 9001:2015						
OBJETIVO: Establecer el grado de cumplimiento del proceso de revisoría fiscal conforme a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015.						
Auditados		Cargo	Auditores		LUGAR	FECHA
		REVISOR FISCAL	DIRECTOR EJECUTIVO		OFICINA DE TESORERÍA	JUNIO 2018
Hora inicial	Hora final	Proceso/Actividad	Criterios	Recursos	Listado de documentos a auditar	Observación
9:00 AM	10:00 AM	Reunión de apertura		Humano, papelería, Computador	Estados financieros, actas de revisión de estados financieros, actas de aceptación de estados financieros	
10:00 AM	10:30 AM	Revisión de estados financieros				
10:30 AM	11:00 AM	Presentación de estados financieros a junta directiva y asamblea general				
11:00 AM	12:00 PM	Reunión de cierre				

Fuente. Autores

Tabla 31. Lista de verificación para la revisoría fiscal

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes Cargo: Asesor externo SGC Fecha: 24 de mayo de 2017	Revisó: Juan Carlos Rodríguez Cargo: Director ejecutivo Fecha: 25 de mayo de 2017	Aprobó: Alvaro Younes Cargo: Representante legal Fecha: 25 de mayo de 2017
---	--	---

LISTA DE VERIFICACIÓN

CÓDIGO: FED-FO-SGC-011

A PARTIR DE: 23 de junio de 2017

VERSIÓN: 0

PÁG.: 2/260

Auditados	Cargo	Auditores	Lugar
	Revisor Fiscal	Director Ejecutivo	Fedispetrol Oficina de Tesorería

Proceso:	Revisoría Fiscal
----------	------------------

Ítem	Proceso/Actividad	Pregunta/ Requisito	Evidencia	Hallazgo	Conclusión		Observaciones
					SI	NO	
1	Revisión de estados financieros	¿Cómo se garantiza que la información necesaria para la generación de estados financieros es completa?					
2		¿Se conserva registro de la revisión de información contable por parte del revisor fiscal?					
3		¿Los estados financieros conservan la firma de los responsables de la revisión y aprobación?					
4	Presentación de estados financieros a junta directiva y asamblea general	¿Se conserva constancia de la divulgación y aceptación de los estados financieros?					

Fuente. Autores

Elaboró: Ana María Poveda, Nicoll Montes
Cargo: Asesor externo SGC
Fecha: 24 de mayo de 2017

Revisó: Juan Carlos Rodríguez
Cargo: Director ejecutivo
Fecha: 25 de mayo de 2017

Aprobó: Alvaro Younes
Cargo: Representante legal
Fecha: 25 de mayo de 2017

2.5. ANÁLISIS FINANCIERO PARA MEDIR LA VIABILIDAD DE LA APLICACIÓN DEL SGC EN LA FEDERACIÓN FEDISPETROL

Fedispetrol es una Federación que busca asociar a los distribuidores de derivados líquidos del petróleo, si bien su actividad principal no es la consecución de ganancias económicas, deben tener claro como los afectará financieramente la implementación del SGC y así determinar su viabilidad.

Como se ha mencionado en el desarrollo de este documento, el SGC es una herramienta que da a la Federación mejoras internas y externas; a nivel interno la mejora de los procesos, la calidad y la concientización del personal por alcanzar las metas son algunos de los beneficios, por otro lado a nivel externo se logra una mayor competitividad en el mercado ya que actualmente nadie de la competencia la tiene, adicionalmente, los servicios se prestarán con mayor calidad y organización.

La implementación del SGC representa unos costos para lo cual es conveniente evaluar si estos son mayores o menores que los costos de no haber realizado la implementación. Con tal fin se desarrolla el VPN (Valor Presente Neto) y el análisis costo-beneficio, esto para conocer en qué tiempo se recuperará la inversión realizada, información que se puede consultar en el archivo adjunto "Análisis financiero"

Costos de operación. Los costos de operación son aquellos en los que se incurre en la prestación de los servicios de la federación. Ya que la actividad de la Federación es la prestación de asesorías y visitas, se contempla como precios de operación los sueldos de quienes desarrollan estas actividades, tal como se ve en la tabla 32.

Tabla 32. Costos de operación

	CANTIDAD	HORAS	DÍA	COSTO POR HORAS	VALOR MENSUAL
INGENIERA AMBIENTAL	2	8	20	\$ 22.500	\$ 3.600.000
DIRECTOR OPERATIVO	1	5	20	\$ 18.000	\$ 1.800.000
TOTAL					\$ 5.400.000

Fuente. Autoras

Costos de no calidad. La Federación es un ente Sin Ánimo de Lucro, es decir su actividad no le permite enriquecerse. Fedispetrol el único concepto por el que genera ingresos para su funcionamiento es el valor de cada afiliación, razón por la cual cada desafiliación los afecta directamente.

Tabla 33. Costos de desafiliaciones

MES	DESAFILIADOS	VALOR CADA AFILIACIÓN	TOTAL POR MES	TOTAL SEMESTRE
ENERO	2	\$ 247.000	\$ 494.000	
FEBRERO	2	\$ 247.000	\$ 494.000	
MARZO	-	\$ 247.000	\$ -	
ABRIL	-	\$ 247.000	\$ -	
MAYO	1	\$ 247.000	\$ 247.000	
JUNIO	1	\$ 247.000	\$ 247.000	
PROMEDIO COSTO DE DESAFILIACIONES				\$ 247.000

Fuente. Autores

Los costos por desafiliaciones suman \$1'482.000. Adicionalmente hay unos costos generados por viajes, ya que los viajes se realizan por servicios mal prestados, lo que genera la necesidad de una persona experta en el lugar del mal servicio.

Tabla 34. Costos por viajes

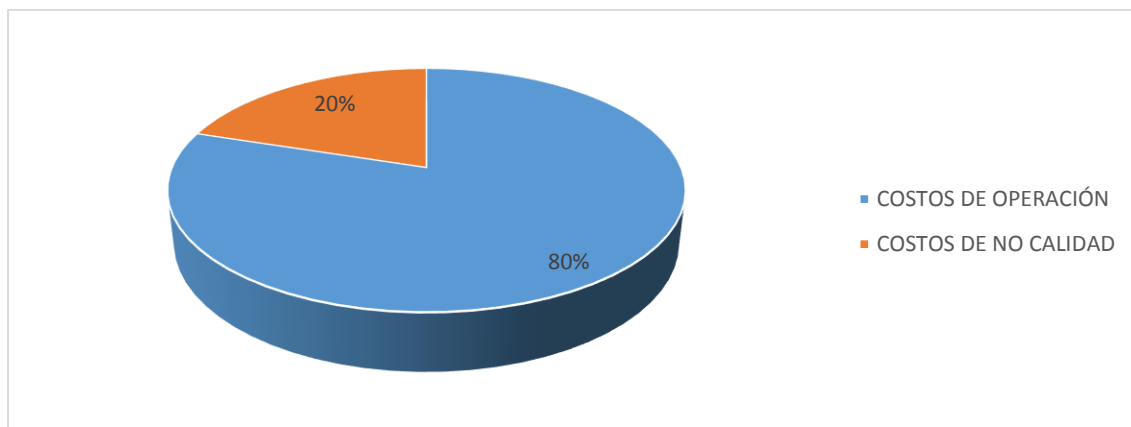
VIAJES	
ENERO	\$ 2.200.000
FEBRERO	\$ 1.920.000
MARZO	\$ 2.117.622
ABRIL	\$ 2.302.925
MAYO	\$ 2.930.136
JUNIO	\$ 2.110.137
PROMEDIO	\$ 2.263.470

Fuente. Autores

En la tabla 34 se observa los gastos generados por viajes durante el primer semestre del año 2017, con un promedio de \$2'263.470

En conclusión los costos de no calidad del semestre son de \$13'580.820

Figura 30. Costos generales



Fuente. Autores

Los costos de no calidad representan el 20% de los costos totales, lo cual es bastante e indica la favorabilidad de la implementación del SGC en la federación, ya que de esta forma se eliminaría dicho rubro.

Para la implementación del SGC también se debe tener en cuenta el valor para las auditorías de certificación con diferentes entes.

Tabla 35. Valor de certificación

ENTIDAD	VALOR AUDITORÍA
Bureau Veritas	\$ 7.000.000
SGS	\$ 6.500.000

Fuente. Cotización

Adicionalmente hay otros costos relacionados con la implementación del SGC.

Tabla 36. Costos implementación del SGC

	CANTIDAD	COSTO TOTAL
AUDITORÍA INTERNA	1	\$ 1.300.000
AUDITORÍA EXTERNA	1	\$ 3.000.000
DOCUMENTACIÓN DEL SGC	1	\$ 1.000.000
IMPREVISTOS	1	\$ 1.500.000
CERTIFICACIÓN	1	\$ 6.500.000
TOTAL		\$ 13.300.000

Fuente. Autoras

Al pasar del tiempo la inversión realizada para la implementación del SGC se va ir viendo recuperada.

Tabla 37. Retorno de la inversión

0				-\$ 13.300.000,00
1	\$ 2.510.470	\$ -	\$ 2.510.470	
2	\$ 2.510.470	\$ -	\$ 2.510.470	
3	\$ 2.510.470	\$ -	\$ 2.510.470	
4	\$ 2.510.470	\$ -	\$ 2.510.470	
5	\$ 2.510.470	\$ -	\$ 2.510.470	
6	\$ 2.510.470	\$ 1.300.000	\$ 1.210.470	
7	\$ 2.510.470	\$ -	\$ 2.510.470	
8	\$ 2.510.470	\$ -	\$ 2.510.470	
9	\$ 2.510.470	\$ -	\$ 2.510.470	
10	\$ 2.510.470	\$ -	\$ 2.510.470	
11	\$ 2.510.470	\$ -	\$ 2.510.470	
12	\$ 2.510.470	\$ 3.000.000	-\$ 489.530	
SUMA			\$ 25.825.639,50	
VPN			\$ 29.435.033,99	
TIR			13%	

Fuente. Autores

Como se observa el VPN para este proyecto es de \$29'435.033 y se confirma su viabilidad con el porcentaje de la TIR del 13%, como es mayor que 1 se infiere que el proyecto es viable.

3. CONCLUSIONES

- La implementación del SGC hará que Fedispetrol logre la retención de

afiliados gracias a la estandarización de sus procesos y la satisfacción de sus clientes, lo que contribuirá al sostenimiento continuo de la Federación, ya que su funcionamiento depende directamente de los ingresos por concepto de afiliaciones.

- Para poder entender la situación de la empresa, se le realizó el diagnóstico de cumplimiento frente a los deberes de la norma, es decir los requisitos exigidos. Para el caso de Fedispetrol en el momento en que se realizó el diagnóstico tenían un porcentaje de cumplimiento del 3% de los deberes.

Para comenzar a realizar la implementación del SGC primero fue necesario realizar un diagnóstico interno y externo de la Federación, información que alimentó la DOFA. Seguido se aplicó la Matriz de Vester. De la matriz de Vester se concluyó que según la priorización los problemas identificados deben ser resueltos en el siguiente orden: carencia de identificación y seguimiento a las partes interesadas y a las no conformidades de las mismas, carencia de mapa de procesos claramente establecido, deficiencia de procedimientos para la prestación de los servicios, ausencia de identificación clara de las funciones para cada cargo, ausencia de seguimiento a la satisfacción y expectativas del cliente frente al servicio, falta de planeación estratégica para aplicar metodologías para la mejora continua, deficiencia de gestión de riesgos y generación de oportunidades, ausencia de parámetros de calidad para la prestación de los servicios y riesgos asociados, falta de planeación estratégica para aplicar metodologías para la mejora continua y falta de auditorías a nivel interno y externo.

- En cuanto a las herramientas de control estadístico aplicadas para el control de los procesos, se diseñaron indicadores para el seguimiento de los procesos en Fedispetrol; para su control estadístico se implementaron cartas de control por sumatoria, la cual es apta para subgrupos= 1, el cual es el caso de los datos que se tenían para tal propósito. El indicador de requisitos legales mostró un punto por encima del límite de control superior debido a que la Federación ya está cumpliendo con la ley de Habeas Data la cual les empieza como tal a regir desde septiembre, el indicador de venta de pólizas presentó el mismo caso del anterior debido a una alta demanda en aquel período, el indicador de visitas realizadas desde marzo estaba mostrando una baja, en junio pasó los límites de control inferiores, cuando se indagó se entendió que era debido a que la persona con la que estaba haciendo equipo de trabajo desde Marzo no cumplía con el programa y afectaba el plan de los asesores. Los otros indicadores estaban dentro de los límites de control y en condiciones normales. Adicionalmente se aplicó el modelo de SERVQUAL el cual pretendía conocer las expectativas y percepciones de los afiliados y encontrar en que se estaban generando fallas, y determinar mejoras, adicionalmente para validar la información se aplicó el coeficiente de Cronbach.
- Para asegurar el mejoramiento continuo de los procesos se aplicó una herramienta a cada uno de los indicadores, entre los cuáles se usó Diagrama de Pareto, árbol de problema y la aplicación del formato SAM (Solicitud de acciones de mejora).
- La norma ISO 9001:2015 presenta directrices para que la organización

determine que documentos deben ser necesarios para el correcto funcionamiento del sistema de gestión de calidad, en FEDISPETROL, la documentación soporta las actividades descritas en el manual de procesos que son correspondientes al desarrollo del sistema, estos documentos están alineados con las políticas, procesos, procedimientos, actividad económica y necesidad estratégica de la federación teniendo en cuenta que debe ser esta la que defina como se acoplará el sistema a la organización.

- La norma a pesar de no establecer textualmente la necesidad de poseer un manual de calidad, la federación lo considero pertinente la creación de dicho documento ya que no posee certificaciones ni desarrollos del SGC previas a la versión 2015.
- Para el correcto acoplo de los procedimientos descritos en la documentación por parte del personal de Fedispetrol, se realizaron capacitaciones para asegurar la adaptación del sistema a los procesos de la federación.
- Cada documento desarrollado para el SGC de FEDISPETROL está ligado al cumplimiento de requisitos definidos en la norma en cuestión.
- El enfoque basado en riesgos característica principal de la reforma de la norma trajo consigo la necesidad de plasmar una metodología que se acoplará a las necesidades, riesgos y oportunidades de la federación, teniendo en cuenta esto se estableció que la metodología sugerida en la norma ISO 31000 y la cual fue acogida por la alcaldía mayor de Bogotá podría suplir los requerimientos de FEDISPETROL para el control de sus riesgos operacionales.
- Para la determinación de los riesgos de la federación fue necesaria una serie de entrevistas con cada cargo de la federación y la alta dirección, siendo ellos los que conocen los riesgos derivados de su cargo, también, se tuvo en cuenta la matriz DOFA establecida al comienzo del presente estudio y las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Se determinó el nivel de riesgo para cada proceso, según el análisis y la valoración de los mismos se determinó que después de instaurados los controles el proceso con nivel extremo es satisfacción de los cliente, debido a la falta de controles a este, con riesgo alto son afiliación, desafiliación, asesorías, ausencia de capacitaciones para personal nuevo y de seguimiento a los planes de trabajo del personal, con riesgo moderado se determinaron asesoramiento jurídico y administrativo, convenios, ventas bajas de pólizas de seguro, capacitación y formación, contratación de personal no calificado, con riesgo bajo se determinaron pólizas y trámites.
- Los riesgos a los cuales se les aplicaron controles mostraron una disminución en su valoración. Sin embargo hay ítems que aún la empresa no les ha aplicado controles, se espera que a medida que se vaya aplicando el SGC estos sean aplicados. Cabe resaltar que los controles de los riesgos fueron definidos teniendo en cuenta el material operativo que se maneja en la federación y todos aquellos que estableció el sistema de gestión de calidad para mitigar los riesgos.
- El programa de auditoría se estableció teniendo en cuenta la constitución de la empresa y su forma de trabajo, su periodicidad radica en las metas a corto y mediano plazo de la organización buscando la certificación en ISO 9001:2015 y sobre todo la capacidad de la federación para el desarrollo de la auditoría. Los planes de auditoría especifican la forma correcta para el desarrollo de la misma,

detallando los documentos a auditar y los requisitos de la norma que serán auditados en cada proceso y/o actividad. Por su parte las listas de verificación buscan que el auditor enfoque la auditoria de tal forma que se evidencie el cumplimiento normativo que es la razón principal del desarrollo de las auditorias.

- Para poder determinar la viabilidad de la implementación del SGC fue necesario determinar costos de calidad y de no calidad, estos últimos representaron el 20% de los costos totales el La Federación, lo cual indicó la favorabilidad del proyecto.

Al realizar los flujos de caja del SGC se determinó que la inversión inicial debe ser de \$13'300.000, dinero que se recuperará en el noveno período, adicionalmente el VPN (Valor presente neto) dio un total de de \$29'435.033 y se confirma su viabilidad con el porcentaje de la TIR del 13%, lo que indica que la implementación del SGC es viable, pues la tasa interna de retorno es mayor la tasa mínima de rentabilidad exigida.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la organización implementar el sistema de gestión de calidad para poder atender las necesidades de los afiliados de tal forma que potencie la afiliación de clientes y disminuya el porcentaje de desafiliación que presenta actualmente, el sistema es una herramienta de apoyo a los procesos de la organización, el éxito o fracaso de su implementación depende directamente del compromiso de todos los trabajadores de Fedispetrol. Adicionalmente, el análisis financiero muestra la viabilidad económica del proyecto
- Para llevar el control de los procesos se recomienda seguir con la aplicación de las cartas de control para realizar el seguimiento de los mismos.
- Toda la documentación del sistema debe ser implementada y entendida por todos los procesos de la federación siendo esta el soporte del sistema, si se llegan a presentar cambios en los procesos o servicios la documentación debe ser actualizada de forma que el sistema sea dinámico y flexible.
- Los riesgos asociados a los procesos y al sistema de gestión de calidad deben ser monitoreados periódicamente, esto con el fin de evitar la materialización del riesgo y verificar si sus controles están siendo eficaces con relación al impacto y severidad.
- Es indispensable que el sistema este encaminado al mejoramiento continuo, es por esto que el compromiso de la dirección debe reflejarse de tal forma que se demuestre la mejora en cada periodo de análisis.

BIBLIOGRAFÍA

- Besterfield, D. (2009). Control de calidad. México: Pearson.
- BOHÓRQUEZ, A. & BELTRÁN, J.(2014). Desarrollo de un sistema de gestión de calidad bajo la norma NTC ISO 9001:2008 para APONTE CREATIVOS S.A.S. (Proyecto de grado). Universidad Libre. Bogotá D.C.
- LÓPEZ, L. Diseño, documentación, implementación y evaluación de un sistema de gestión de calidad en la cooperativa de vigilantes independientes del sur “Coovisur cta”, basado en la norma NTC -ISO 9001:2008 (Proyecto de grado). Universidad tecnológica, Pereira
- DOMINGO, A.(2007). Dirección y gestión de proyectos un enfoque práctico. España, Alfaomega,
- Evans, J & Lindsay, W., (2008). Administración y control de la calidad. Control estadístico de procesos. (pp. 718-757). México: Cengage Learning.
- FONTALVO, T. & VERGARA, J.(2010), La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008. España, Malaga. Eumed.
- GELVES, S.(2008). Diseño, documentación, implementación y mejoramiento del sistema de gestión de calidad de la fundación de niños especiales del oriente colombiano, FUNIESCO basado en la norma NTC- ISO 9001:2000 y supervisión de la NTC 5326. (Proyecto de grado). Universidad Industrial de Santander. Bucaramanga.
- GUTIERREZ, H. & VARA, R.(2013) Control estadístico de calidad y seis sigma. México, McGraw-Hill.
- ICONTEC (2006), Herramientas para implementar un sistema de gestión de calidad.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACION Y CERTIFICACIÓN.(2011). Directrices para la auditoria de Sistemas de gestión NTC-ISO 19011. Bogotá D.C.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACION Y CERTIFICACIÓN.(2011). Gestión del Riesgo: Principios y directrices NTC-ISO 31000. Bogotá D.C.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACION Y CERTIFICACIÓN.(2005). Sistema de gestión de calidad: fundamentos y vocabulario. NTC-ISO 9000. Bogotá D.C.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACION Y CERTIFICACIÓN.(2008). Sistema de gestión de calidad: requisitos. NTC-ISO 9001. Bogotá D.C.

- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACION Y CERTIFICACIÓN.(2015). Sistema de gestión de calidad: requisitos. NTC-ISO 9001(Cuarta actualización). Bogotá D.C.
- JURAN, J.(2006). Manual de control de la calidad. McGraw-Hill.
- LÓPEZ, K. & ROA, Á.(2016). Desarrollo de un sistema de gestión de calidad en la compañía Tecnología Predictiva Kontrolar T.P.K Ltda. bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015.(Trabajo de grado), Universidad Libre. Bogotá D.C.
- LÓPEZ, S.(2006). Implantación de un sistema de calidad. Los diferentes sistemas de calidad existentes en la organización, España. Ed. Ideas propias.
- MONTGOMERY, D.(1993), Control Estadístico De La Calidad. México, Editorial Iberoamericana.
- MURILLO, C. & NIETO, S.(2013). Desarrollo del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 para los procesos claves en Industrias Fagor S.A.S. (Trabajo de grado). Universidad Libre. Bogotá D.C.
- NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9001:2008. Sistemas de gestión de calidad.
- NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de calidad.
- PÉREZ FDEZ DE VELASCO, J.(1994). Gestión de la Calidad Empresarial Calidad en los Servicios y atención al cliente Calidad Total. Madrid. ESIC Editorial.
- RINCÓN, N.(2016). Desarrollo de un sistema de gestión de calidad para la compañía horizontal de Aviación S.A.S. bajo los lineamientos de la ISO 9001:2008. (Trabajo de grado). Universidad Libre. Bogotá D.C.

ANEXOS

Debido a la extensión del presente documento los anexos se presentan en un archivo adjunto llamado "Anexos", en el encontrará:

Anexo 1. Procedimiento para la gestión del cambio

Anexo 2. Solicitud de análisis de cambio

Anexo 3. Procedimiento de selección y desvinculación

Anexo 4. Formato de requisición

Anexo 5. Formato de entrevista CL

Anexo 6. Formato de entrevista de ingreso

Anexo 7. Formato encuesta de retiro

Anexo 8. Matriz de competencias por cargos

Anexo 9. Procedimiento de comunicación, participación y consulta

Anexo 10. Formato de correspondencia recibida

Anexo 11. Felicitación, sugerencia, consulta, reclamo o queja

Anexo 12. Procedimiento de requisitos legales y de otra índole

Anexo 13. Revisión y seguimiento a requisitos legales y de otra índole



Bogotá D.C., 31 de julio del 2017.

Señores,
Comité de evaluación de proyectos
Universidad Libre de Colombia

Asunto: Aprobación de proyecto

Reciban un cordial saludo, la presente con el fin de dar a conocer mi aprobación del proyecto de grado titulado: Desarrollo de un sistema de gestión de calidad para la federación Fedispetrol conforme a la norma ISO 9001-2015, presentado por los estudiantes Ana María Poveda Sánchez cod. 62112031 y Nicoll Yessenia Montes Franco cod. 62112060, con el fin de que sea evaluado y valorado por los jurados correspondientes.

De Antemano agradecemos la atención prestada.

Cordialmente,

ING. JULIO FERNANDO OCHOA RODRÍGUEZ
Director de Proyecto de Grado



Bogotá D.C., 10 de Julio de 2017

FEDISPETROL COLOMBIA CERTIFICA QUE:

Ana María Poveda Sánchez con C.C.1'019.095.160 de Bogotá D.C. y Nicolí Yessenia Montes Franco C.C.1'013.639.339 de Bogotá D.C, realizaron su proyecto de grado titulado "Desarrollo de un sistema de gestión de calidad para Fedispetrol Colombia conforme a la norma ISO 9001-2015", con la información suministrada por parte de nuestra Federación.

También se certifica que hicieron entrega exitosa del Sistema De Gestión de calidad el 7 de Julio de 2017.

Cordialmente,

JUAN CARLOS RODRIGUEZ
Director ejecutivo

Bogotá D.C., 31 de julio del 2017.

Señores,
Comité de evaluación de proyectos
Universidad Libre de Colombia

Asunto: Solicitud de revisión

Reciban un cordial saludo, la presente para solicitar muy amablemente la revisión del Proyecto de grado titulado: Desarrollo de un sistema de gestión de calidad para la federación Fedispetrol conforme a la norma ISO 9001-2015.

De antemano agradecemos la atención prestada.

Cordialmente,

Ana María Poveda Sánchez
Código: 062112031

Nicoll Yessenia Montes Franco
Código: 062112060